

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาดังมีรายละเอียดภายใต้หัวข้อดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ จี เอส เอ็ม
- 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการ ปัจจัยทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดแสดงในตารางที่

1 – 16

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	195	62.3
ชาย	118	37.7
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบ-สอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	53	16.9
21 – 30 ปี	158	50.5
31 – 40 ปี	65	20.8
41 ปี ขึ้นไป	37	11.8
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 50.5 รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 16.9 และ 11.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	29.1
ปริญญาตรี	200	63.9
สูงกว่าปริญญาตรี	22	7.0
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 29.1 และที่เหลือมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีเพียงร้อยละ 7.0 เท่านั้น

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	95	30.3
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	80	25.6
กิจการส่วนตัว	72	23.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	54	17.3
รับจ้างอิสระ	12	3.8
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีร้อยละ 25.6 ที่ประกอบกิจการส่วนตัว ร้อยละ 23.0 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.3 ที่ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ พบว่ามีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.8 เท่านั้น

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	84	26.8
5,001 – 15,000 บาท	151	48.2
15,001 – 25,000 บาท	38	12.1
25,001 – 35,000 บาท	20	6.3
35,001 – 45,000 บาท	8	2.6
มากกว่า 45,000 บาท	12	3.8
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 48.2 รองลงมาคือมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 26.8 มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 12.1 และมีไม่มากนักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มากกว่า 45,000 บาท และ 35,000 – 45,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 6.3, 3.8 และ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ระยะเวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	85	27.1
1 – 2 ปี	126	40.3
3 – 4 ปี	61	19.5
มากกว่า 4 ปี	41	13.1
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ 1 – 2 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี และ 3 – 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ 19.5 ตามลำดับ เป็นที่สังเกตว่ากลุ่มที่ใช้บริการนานกว่า 4 ปี มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.1 เท่านั้น

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	106	33.9
1,001 – 3,000 บาท	174	55.6
3,001 – 5,000 บาท	23	7.3
มากกว่า 5,000 บาท	10	3.2
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เสียค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม เฉลี่ยเดือนละ 1,001 – 3,000 บาท มีมากที่สุดถึงร้อยละ 55.6 รองลงมาเสียค่าบริการลดลง คือ ไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 33.9 ส่วนกลุ่มที่เสียค่าบริการต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท และมากกว่า 5,000 บาท มีเพียงร้อยละ 7.3 และ 3.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีความรู้ หรือการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

การมีความรู้หรือการได้รับทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้หรือได้รับทราบข้อมูลมาก่อน	237	75.7
ไม่มีความรู้หรือไม่เคยได้รับทราบข้อมูล	76	24.3
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีความรู้ หรือการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความรู้หรือได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 75.7 ที่เหลือพบว่าไม่มีความรู้หรือไม่เคยได้รับทราบเลย มีมากถึงร้อยละ 24.3

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงที่ผ่านมา

การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	210	67.1
ไม่ได้ใช้บริการ	103	32.9
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 67.1 ที่เหลือพบว่าไม่ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเลย คิดเป็นร้อยละ 32.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ หรือแหล่งที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สถานที่หรือแหล่งที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน	100	47.6
ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่	88	41.9
ที่วิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	83	39.5
ที่ทำงาน	57	27.1
อินเทอร์เน็ตสาธารณะ ณ ที่ทำการไปรษณีย์	5	2.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ,  $n = 210$  เฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ หรือแหล่งที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ้น 210 ราย (ดูตารางที่ 9 ประกอบ) ส่วนหนึ่งได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากหลาย ๆ แห่ง จึงเลือกคำตอบมากกว่า 1 ข้อ ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านของตนมากที่สุดถึงร้อยละ 47.6 รองลงมาใช้บริการที่ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ร้อยละ 41.9 ใช้ที่วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ร้อยละ 39.5 และที่ทำงาน ร้อยละ 27.1 และมีจำนวนไม่มากนักที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ ซึ่งมีเพียงร้อยละ 2.4 เท่านั้น

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 10 ครั้ง	123	58.6
11 – 20 ครั้ง	44	21.0
มากกว่า 20 ครั้ง	43	20.4
รวม	210	100.0

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ,  $n = 210$  เฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสิ้น 210 ราย ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยเดือนละ 1 – 10 ครั้ง มากที่สุดถึงร้อยละ 58.6 รองลงมาใช้บริการเดือนละ 11 – 20 ครั้ง และเดือนละมากกว่า 20 ครั้ง มีถึงร้อยละ 21.0 และ 20.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูล	170	81.0
รับ-ส่งอีเมล (E-mail)	158	75.2
บันเทิง/ท่องเที่ยว/กีฬา	111	52.9
ดาวน์โหลดโปรแกรม	97	46.2
การสนทนา (Chat)	73	34.8
ข่าวสารจากสำนักข่าว	70	33.3
ดูดวงชะตาราศี	55	26.2
ซื้อสินค้าและบริการ	25	11.9
บริการฝากขายสินค้า	8	3.8
บริการธนาคารพาณิชย์	6	2.9
อื่น ๆ (บริการธุรกิจ E-Commerce)	4	1.9

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 210 เฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต พบว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตหลายประเภท จึงเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ถึงร้อยละ 81.0 รองลงมาใช้บริการติดต่อสื่อสารรับ-ส่งอีเมล ร้อยละ 75.2 ขณะเดียวกันก็ใช้บริการด้านบันเทิง/ท่องเที่ยว/กีฬา ร้อยละ 52.9 ที่ใช้บริการดาวน์โหลดโปรแกรม มีร้อยละ 46.2 ใช้บริการสนทนา ร้อยละ 34.8 และดูข่าวสารจากสำนักข่าวต่าง ๆ ร้อยละ 33.3 มีผู้ตอบจำนวนไม่น้อยที่ใช้บริการดูดวงชะตาราศี คิดเป็นร้อยละ 26.2 ที่เลือกซื้อสินค้า/บริการ มีร้อยละ 11.9 สำหรับกลุ่มที่ใช้บริการฝากขายสินค้า บริการของธนาคารพาณิชย์ และบริการธุรกิจ E-Commerce มีไม่มากนัก โดยคิดเป็นร้อยละ 3.8, 2.9 และ 1.9 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือน

ค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 250 บาท	98	46.7
251 – 500 บาท	65	30.9
501 – 750 บาท	21	10.0
751 – 1,000 บาท	13	6.2
มากกว่า 1,000 บาท	13	6.2
รวม	210	100.0

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ, n = 210 เฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือน พบว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 เป็นกลุ่มที่เสียค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือนไม่เกิน 250 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 46.7 รองลงมา เสียค่าบริการ 251 – 500 บาท และ 501 – 750 บาท ร้อยละ 30.9 และ 10.0 ตามลำดับ ที่เสียค่าบริการ 751 – 1,000 บาท และมากกว่า 1,000 บาทขึ้นไป พบว่า มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 6.2 เท่ากัน

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS)

การได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับทราบข้อมูล	171	54.6
ไม่เคยรับทราบ	142	45.4
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 14 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านนี้มีมากที่สุดถึงร้อยละ 54.6 ที่เหลือเป็นกลุ่มที่ไม่เคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านนี้เลย คิดเป็นร้อยละ 45.4



ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม (GPRS)

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	46	14.7
ไม่เคยใช้บริการ	267	85.3
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม (GPRS) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 85.3 ที่เคยใช้บริการมีเพียงร้อยละ 14.7 เท่านั้น

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนการณ้เปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ไปเป็นรุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ต (GPRS) ได้

แผนการณ้เปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่คิดที่จะเปลี่ยน	95	30.4
ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้	155	49.5
ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ แต่ไม่ใช่รุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้	34	10.9
อื่นๆ (ไม่เปลี่ยนเครื่อง แต่ต้องการซื้อเพิ่มเป็นรุ่นใหม่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้)	29	9.3
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 16 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนการณ้เปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ไปเป็นรุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ต (GPRS) ได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ มีมากที่สุดถึงร้อยละ 49.5 รองลงมาระบุว่าไม่คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนแต่อย่างใด มีถึงร้อยละ 30.4 ขณะที่ผู้ตอบที่ต้องการเปลี่ยนเป็นเครื่องรุ่นใหม่แต่ไม่ใช่รุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 10.9 และที่ไม่ต้องการเปลี่ยนเครื่องเดิมที่ใช้แต่ต้องการซื้อเพิ่มอีกเครื่องซึ่งเป็นรุ่นใหม่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 9.3

#### 4.2 ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) และความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 17 – 24

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	$\bar{X}$	ความหมาย
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์	3.76	มีความต้องการมาก
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น	3.74	มีความต้องการมาก
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ	3.85	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.78	มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีความต้องการมากต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรกผู้ตอบเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อ ให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลาโดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อันดับสุดท้ายเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความต้องการมากต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านราคาที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านราคา	$\bar{X}$	ความหมาย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก	3.80	มีความต้องการมาก
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน	4.01	มีความต้องการมาก
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.39	ปานกลาง
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง	3.63	มีความต้องการมาก
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB)	3.56	มีความต้องการมาก
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน	3.54	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ยด้านราคา	3.74	มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านราคาที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้พบพบว่า ปัจจัยด้านราคามีความต้องการมาก และปานกลาง ต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ดังนี้ ปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม โดยไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.01 อันดับ 2 เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับ 3 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับ-ส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 4 เห็นว่าอัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) อันดับสุดท้ายเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย

3.80, 3.63, 3.56 และ 3.54 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคาที่มีความต้องการปานกลาง พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียวคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีความต้องการมาก ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74

**ตารางที่ 19** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	$\bar{X}$	ความหมาย
การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย	3.67	มีความต้องการมาก
มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก	4.19	มีความต้องการมาก
มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ	4.20	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการจัดจำหน่าย	4.02	มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีความต้องการมากต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการเป็นอันดับแรกคือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม เป็นต้น) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 อันดับ 2 มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก อันดับสุดท้ายเห็นว่า การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 และ 3.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีความต้องการมากต่อการใช้อิน-

เทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	ความหมาย
มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว	4.31	มีความต้องการมากที่สุด
มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ	4.16	มีความต้องการมาก
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.07	มีความต้องการมาก
มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปให้ลูกค้าเป็นประจำ	3.99	มีความต้องการมาก
มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัส/ทดลองใช้	4.01	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.11	มีความต้องการมาก

จากตารางที่ 20 แสดงถึงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความต้องการมากที่สุด แต่มีความต้องการมาก ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ดังนี้คือ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีเพียงปัจจัยเดียว คือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ในกรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.31 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ และอันดับสุดท้าย มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปให้ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07, 4.01 และ 3.99 ตามลำดับ

ในการทำงานเดียวกันเมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความต้องการมากที่สุดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านบุคลากร	$\bar{X}$	ความหมาย
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.42	มีความต้องการมากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการทันที	4.37	มีความต้องการมากที่สุด
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ	4.37	มีความต้องการมากที่สุด
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดีด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.37	มีความต้องการมากที่สุด
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	4.29	มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร	4.34	มีความต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีความต้องการมากที่สุด ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ดังนี้ คือ อันดับแรกเห็นว่าพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 ส่วนอันดับ 2 ประกอบด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการทันที อีกทั้งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ และมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดีด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน อันดับสุดท้าย เห็นว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความต้องการมากที่สุด ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	ความหมาย
การให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.32	มีความต้องการมากที่สุด
ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น	4.25	มีความต้องการมากที่สุด
มีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณ โทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้	4.35	มีความต้องการมากที่สุด
การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.27	มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการ	4.30	มีความต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีความต้องการมากที่สุด ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรกคือ มีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณ โทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 อันดับ 2 การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เชื่อถือได้ อันดับ 3 การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และอันดับสุดท้าย ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี อาทิ ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท หรือชำระผ่าน ATM เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.27 และ 4.25 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมปรากฏว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความต้องการมากที่สุดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	$\bar{X}$	ความหมาย
ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก	4.36	มีความต้องการมากที่สุด
ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.21	มีความต้องการมากที่สุด
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.11	มีความต้องการมาก
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.09	มีความต้องการมาก
ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.19	มีความต้องการมาก
ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์	4.27	มีความต้องการมากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	4.27	มีความต้องการมากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.31	มีความต้องการมากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.40	มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	4.24	มีความต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีความต้องการมากที่สุด และมีความต้องการมาก ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ดังนี้ สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการ มีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.40 อันดับ 2 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 และ 4.31 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 4 ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ รวมทั้งบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน อันดับ 5 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21



ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีดังนี้ อันดับแรก ในศูนย์บริการมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 อันดับ 2 อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ อันดับสุดท้ายป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 4.09 ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยรวม ก็พบว่า มีความต้องการมากที่สุด ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยเช่นกัน โดยคะแนนเฉลี่ย 4.24

**ตารางที่ 24** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ค่าใช้บริการ โทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการใช้	257	82.1
ไม่ต้องการใช้	56	17.9
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีมากที่สุดถึงร้อยละ 82.1 ที่เหลือนั้นพบว่าไม่ต้องการใช้ มีเพียงร้อยละ 17.9 เท่านั้น

#### 4.3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส(GPRS)ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนราย
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>	
ควรเปิด Slot ให้มากขึ้นหรือทั้งหมด ไม่ใช่เปิดเพียงบาง Slot เพราะทำให้การ load ข้อมูลยังช้าอยู่	1
ควรขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ สัญญาณชัดเจนทุกที่	1
ควรทำระบบให้ใช้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อประโยชน์ต่อบุคคลหลายระดับที่ใช้ระบบ GPRS	1
ควรมีความสะดวกสบายในการใช้ และติดต่อสื่อสาร ได้สะดวก ไม่ติดขัด ถ้าหากต้องการใช้ต้องมีการรับรองว่าต้องรวดเร็วทันใจ ข้อมูลที่ได้ต้องถูกต้อง	1
ควรเปิดให้ใช้บริการได้ทุกพื้นที่	1
เป็นการที่ดีจะได้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสะดวกในการติดต่อ ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ควรจะมีระบบ GPRS ให้เร็วที่สุด	1
โทรศัพท์เคลื่อนที่ควรออกแบบให้ใช้งานได้ง่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีความสวยงามทันสมัย และคงทน คุ้แข็งแรงแม้กับการใช้งาน/มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา	2
มีหลายคนบ่นว่าเคยใช้บริการ แต่ใช้ไม่ค่อยได้หรือไม่ดีเหมือนโฆษณา ควรที่จะปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์ก่อนจึงออกมาจำหน่ายหรือบริการ	1
ควรจะใช้ได้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบ/ทุกยี่ห้อ/ทุกรุ่น/ทั้งน่าจะขยายเครือข่ายให้กับระบบเดียวกัน เช่น One-2-call เพราะวัยรุ่นใช้ระบบนี้มาก	5
ต้องการระบบใหม่ ๆ/บริการพิเศษเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเข้ามาเสริม	3
น่าจะมีความสามารถใช้งานได้มากกว่าระบบ GPRS	1
ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตควรทำได้ง่ายขึ้น และจัดระบบหมวดหมู่การให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงบริการสะดวกมากขึ้น	3
<b>ด้านราคา</b>	
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้ GPRS ได้ ควรมีราคาถูกลงกว่านี้/ไม่ยากให้มีราคาแพง/ควรมีการส่งเสริมการขายเพื่อให้ราคาถูกลง	6
อัตราค่าบริการการรับ/ส่งข้อมูลควรจะน้อยกว่านี้	7
น่าจะมีหลายราคาให้เลือก ควรมีราคาไม่แพงนักเรียนนักศึกษาจะได้ใช้อย่างถ้วนหน้า	2

## ตารางที่ 25 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนราย
<b>ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย</b>	
สถานที่สมัครโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่	1
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>	
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบและการใช้งาน	22
ควรมีการให้ความรู้เรื่องเทคโนโลยี GPRS และนำเสนอที่ง่ายและเข้าใจได้เร็วขึ้น	6
อยากให้มีแผ่นโฆษณาวิธีการเล่น/อยากทำให้สื่ออธิบายให้ลูกค้าเข้าใจอย่างกระจ่างชัด	3
ควรมีบริการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มี GPRS เครื่องเก่า เป็นเครื่องใหม่ที่มี GPRS ในราคาที่ใกล้เคียงกัน	1
ต้องการให้มีส่วนลดค่าบริการ หรือมี Promotion พิเศษ	1
ควรมีการ โปร โมชั่นหรือลองใช้งาน หรือคิดเป็นแพ็คเกจ ไม่มีกำหนดระยะเวลา และให้ใช้จนกว่าเงินในแพ็คเกจจะหมด	1
ควรมีโปร โมชั่นที่น่าสนใจกว่าที่เป็นอยู่ และมีแพ็คเกจให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ฟรี ในกรณีที่ลูกค้าซื้อเครื่องใหม่ที่ใช้ GPRS ได้	1
อยากให้เป็นบริการที่ใช้ฟรี/ให้ใช้บริการเสริมเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โดยไม่คิดค่าบริการ	2
ควรมีช่วงระยะเวลาในการใช้ เช่น จัดโปร โมชั่น เป็นต้น	2
ผู้ใช้ไม่ได้รับข้อมูลที่ดีเท่าที่ควร และผู้จำหน่ายโทรศัพท์ที่ไม่มีข้อมูลมากเท่าที่ควร ในขั้นแรกควรเปิดให้บริการทดลองใช้ฟรีก่อน เมื่อติดตั้งระบบสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วจึงคิดค่าบริการ	1 6
ต้องการให้รับส่งข้อมูล (E-mail) รวมทั้งการสนทนา (Chat) ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และสามารถใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1
<b>ด้านบุคลากร</b>	
ควรปรับปรุงด้านการบริการ ให้ดีขึ้น	1
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	
โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ ควรคิดค่าสมัครไว้แล้ว โดยไม่ต้องให้ลูกค้าเสียเวลาไปสมัคร เพราะลูกค้าไม่ทราบว่าต้องไปสมัครที่ไหน เป็นความสะดวกโดยที่ลูกค้าสามารถเลือกได้ หากลูกค้าบางคนไม่ต้องการสมัครก็ไม่ต้องเสียค่าสมัคร	1

## ตารางที่ 25 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนราย
บางครั้งไม่สามารถใช้งานได้ดี ในกรณีที่มีการปรับปรุงแก้ไขระบบควรแจ้งให้ลูกค้าทราบ	1
ต้องการให้ศูนย์ซ่อม-บริการอยู่ที่เดียวกันกับสำนักงานที่รับชำระค่าบริการ เพราะเคยไปติดต่อกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายแล้วไม่เป็นที่ประทับใจ	1
ควรจัดให้มีการชำระค่าบริการได้หลายวิธี ที่ไม่ซับซ้อน และไม่ทำให้เสียเวลา	1

จากตารางที่ 25 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) สรุปได้ว่า อันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ และการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น มีผู้เสนอแนะมากที่สุดถึง 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 อันดับ 2 ผู้ตอบได้เสนอแนะในด้านอัตราค่าบริการ การรับส่งข้อมูล ว่าควรปรับลดอัตราค่าบริการให้ถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน มีผู้เสนอแนะจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.2 อันดับ 3 เสนอแนะให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี GPRS โดยนำเสนอข้อมูลที่ง่ายและเข้าใจได้เร็วขึ้น อีกทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้ GPRS ได้ควรมีราคาถูกลงกว่านี้ โดยมีการส่งเสริมการขายเพื่อให้ราคาถูกลง ตลอดจนควรเปิดให้บริการทดลองใช้ฟรีก่อนในขั้นแรก และเมื่อติดตั้งระบบสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วจึงคิดค่าบริการ โดยมีผู้เสนอแนะจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9 เท่ากัน อันดับ 4 ผู้ตอบเสนอแนะว่าระบบ GPRS นี้ควรใช้ได้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบ ทุกยี่ห้อ และทุกรุ่น และควรขยายเครือข่ายการให้บริการไปสู่ระบบเดียวกัน เช่น ระบบ One-2-call ด้วย เนื่องจากเป็นระบบที่วัยรุ่นนิยมใช้กันมาก โดยมีผู้เสนอแนะจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 และอันดับ 5 ผู้ตอบเสนอแนะว่า ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตควรทำได้ง่ายขึ้น และควรจัดระบบหมวดหมู่การให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น ทั้งนี้มีผู้เสนอแนะ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ที่เหลือนี้เป็นข้อเสนอแนะที่มีผู้เสนอแนะเพียงประเด็นละ 1 ราย เท่านั้น

#### 4.4 เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

สำหรับการวิเคราะห์เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่ระบุว่าต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม จำนวน 257 ราย (ดูตารางที่ 24 ประกอบ) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเหตุผลเพียง 5 ลำดับเท่านั้น ได้ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเพื่อจัดอันดับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 26

ตารางที่ 26 อันดับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก	อันดับ
สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	2.88	1
ใช้บริการได้โดยสะดวกและใช้งานง่ายด้วยตนเอง	2.61	2
ให้บริการรับ-ส่งข้อมูลด้วยความรวดเร็วช่วยประหยัดเวลา	2.21	3
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง สามารถใช้บริการได้นานเท่าที่ต้องการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ถ้าไม่ได้รับส่งข้อมูล	1.46	4
ค่าบริการในการรับส่งข้อมูลมีความชัดเจน เป็นธรรม ยอมรับได้	1.19	5
มีความเป็นส่วนตัวมากกว่าการใช้บริการทางอื่น	1.17	6
เป็นทางเลือกและโอกาสในการเชื่อมสู่โลกอินเทอร์เน็ตที่สะดวกสบาย	1.05	7
เป็นช่องทางสื่อสารข้อมูลที่ส่งตรงถึงผู้รับได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา	1.02	8
เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับตนเองและธุรกิจ รวมทั้งเป็นการหาสิ่งที่ดี ๆ ให้กับชีวิต	0.64	9
ช่วยให้ไม่พลาดโอกาสที่ดีทางธุรกิจ เนื่องจากเสียเวลาหาเครื่องคอมพิวเตอร์	0.60	10
บริษัทผู้ให้บริการมีชื่อเสียง มีประสบการณ์ยาวนานด้านการสื่อสาร เป็นผู้นำวงการมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน	0.17	11

จากตารางที่ 26 แสดงถึงอันดับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์

เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่ระบุว่าต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม จำนวน 257 ราย ให้เหตุผลในการตัดสินใจโดยเรียงตามลำดับ 5 อันดับ ดังนี้ คือ อันดับแรกผู้ตอบให้เหตุผลว่าเนื่องจากสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 2.88 อันดับ 2 ให้เหตุผลว่าสามารถใช้บริการได้สะดวกและใช้งานง่ายด้วยตนเอง อันดับ 3 สามารถให้บริการรับ-ส่งข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ทำให้ช่วยประหยัดเวลา อันดับ 4 เนื่องจากการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง สามารถใช้บริการได้นานตามต้องการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายถ้าไม่ได้รับส่งข้อมูล และอันดับสุดท้าย (อันดับ 5) ตัดสินใจเนื่องจาก ค่าบริการในการรับส่งข้อมูล มีความชัดเจนเป็นธรรม ยอมรับได้ โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 2.61, 2.21, 1.46 และ 1.19 ตามลำดับ

#### 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 27 – 30

ตารางที่ 27 ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตฯ		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ต้องการใช้	ไม่ต้องการใช้	
หญิง	160 (62.3)	35 (62.5)	195 (100.0)
ชาย	97 (37.7)	21 (37.5)	118 (100.0)
รวม	257 (100.0)	56 (100.0)	313 (100.0)

จากตารางที่ 27 แสดงปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อความต้องการการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นเพศหญิงมากที่สุดถึงร้อยละ 62.3 เป็นเพศชายเพียงร้อยละ 37.7 ส่วนที่ไม่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มเป็นเพศหญิง มีถึงร้อยละ 62.5 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.5

ตารางที่ 28 ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตฯ		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ต้องการใช้	ไม่ต้องการใช้	
ต่ำกว่า 20 ปี	52 (20.2)	1 (1.8)	53 (100.0)
21 – 30 ปี	131 (51.0)	27 (48.2)	158 (100.0)
31 – 40 ปี	50 (19.5)	15 (26.8)	65 (100.0)
41 ปี ขึ้นไป	24 (9.3)	13 (13.2)	37 (100.0)
รวม	257 (100.0)	56 (100.0)	313 (100.0)

จากตารางที่ 28 แสดงปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.0 แต่ที่ไม่ต้องการใช้มีมากถึงร้อยละ 48.2 ด้วยเช่นกัน แต่ในกลุ่มผู้ตอบอายุ 31 – 40 ปี กลับเป็นผู้ที่ไม่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ถึงร้อยละ 26.8 มากกว่ากลุ่มที่ต้องการใช้ที่มีเพียง ร้อยละ 19.5 ส่วนผู้ตอบกลุ่มสุดท้าย คือ กลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีผู้ที่ไม่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มากกว่าที่ต้องการใช้เช่นเดียวกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 13.2 และ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตฯ		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ต้องการใช้	ไม่ต้องการใช้	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75 (29.2)	16 (28.6)	91 (100.0)
ปริญญาตรี	162 (63.0)	38 (67.9)	200 (100.0)
สูงกว่าปริญญาตรี	20 (7.8)	3 (3.6)	22 (100.0)
รวม	257 (100.0)	56 (100.0)	313 (100.0)

จากตารางที่ 29 แสดงปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ส่วนใหญ่มีการ

ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.0 แต่ที่ไม่ต้องการใช้มีมากถึงร้อยละ 67.9 ด้วยเช่นกัน รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ตอบที่มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรีที่ต้องการใช้ คิดเป็นร้อยละ 29.2 มากกว่ากลุ่มที่ไม่ต้องการใช้ที่มีเพียง ร้อยละ 28.6 ส่วนผู้ตอบกลุ่มสุดท้าย คือ กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มากกว่าที่ไม่ต้องการใช้ โดยคิดเป็นร้อยละ 7.8 และ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตฯ		รวม จำนวน (ร้อยละ)
	ต้องการใช้	ไม่ต้องการใช้	
ไม่เกิน 5,000 บาท	80 (31.1)	4 (7.1)	84 (100.0)
5,001 – 15,000 บาท	121 (47.1)	30 (53.6)	151 (100.0)
15,001 – 25,000 บาท	29 (11.3)	9 (16.1)	38 (100.0)
25,001 – 35,000 บาท	13 (5.1)	7 (12.5)	20 (100.0)
35,001 – 45,000 บาท	7 (2.7)	1 (1.8)	8 (100.0)
มากกว่า 45,000 บาท	7 (2.7)	5 (8.9)	12 (100.0)
รวม	257 (100.0)	56 (100.0)	313 (100.0)

จากตารางที่ 30 แสดงปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีผู้ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มากถึงร้อยละ 31.1 ส่วนที่ไม่ต้องการใช้มีเพียงร้อยละ 7.1 สำหรับผู้ตอบกลุ่มที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ถึงร้อยละ 53.6 ที่ไม่ต้องการใช้ก็พบมากถึงร้อยละ 47.1 ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีผู้ไม่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ร้อยละ 16.1 ส่วนที่ต้องการใช้ร้อยละ 11.3 ผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาทมีผู้ไม่ต้องการใช้ร้อยละ 12.5 ส่วนที่ต้องการใช้ร้อยละ 5.1 สำหรับผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีผู้ต้องการใช้ร้อยละ 2.7 ส่วนที่ไม่ต้องการใช้ร้อยละ 1.8 เท่านั้น กลุ่มสุดท้ายที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท กลับมีผู้ไม่ต้องการใช้มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 8.9 ขณะที่ผู้ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดเป็นร้อยละ 2.7



#### 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำหรับปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่หรือการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 31 – 58

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีต่อความต้องการ ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ	
	หญิง	ชาย
การใช้อินเทอร์เน็ตสามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์	3.76	3.75
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น	3.73	3.75
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ	3.91	3.89

จากตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลอันดับแรกคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ที่มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 อันดับ 2 เห็นว่าใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อันดับสุดท้ายการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.73 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรกเห็นว่าเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจด้วยเช่นกัน โดยมีค่า

เฉลี่ย 3.89 ส่วนอันดับ 2 ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัยคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลาโดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 เท่ากัน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	หญิง	ชาย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก	3.81	3.77
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน	4.08	3.89
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.99	3.82
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง	3.66	3.57
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB)	3.58	3.53
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน ซึ่งมี 3 แพคเกจ ให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน	3.55	3.51

จากตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเห็นว่า ปัจจัยด้าน ราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก อันดับแรกเห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครในใช้บริการและค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 3 เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสมีหลายราคาให้เลือก อันดับ 4 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 5 เห็นว่าอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) และอันดับสุดท้ายเห็นว่า อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99, 3.81, 3.66, 3.58 และ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย เห็นว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก ทุกปัจจัยเช่นเดียวกัน โดยแต่ละอันดับเหมือนกับผู้ตอบเพศหญิง คือ อันดับแรกเห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนอันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 3 เห็นว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับ 4 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูล ที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 5 เห็นว่าอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ-ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) อันดับสุดท้าย เห็นว่าอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือนนั้น มี 3 แพคเกจให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.77, 3.57, 3.53 และ 3.51 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ	
	หญิง	ชาย
การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย	3.70	3.63
มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก	4.27	4.05
มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ	4.30	4.05

จากตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด พบว่ามี 2 ปัจจัย อันดับแรกเห็นว่าการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ อันดับ 2 เห็นว่ามีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก คือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกันกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70

ส่วนผู้ตอบเพศชายกลับเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกนั้นมี 2 ปัจจัย ได้แก่ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก และมีการแบ่งพื้นที่ภายในศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากัน อันดับรองลงมาคือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกันกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	หญิง	ชาย
มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีมีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว	4.34	4.25
มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ	4.21	4.08
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.13	3.96
มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ	4.06	3.87
มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสหรือทดลองใช้	4.07	3.91

จากตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่ข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 อันดับ 2 คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกเห็นว่า มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 อันดับ 2 เห็นว่ามีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ อันดับสุดท้าย มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13, 4.07 และ 4.06 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่เป็นเพศชาย เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากด้วยเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีปัจจัยเดียว คือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีมีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่า

เฉลี่ย 4.25 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก โดยอันดับแรก เห็นว่ามีการจัดรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ได้ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 เห็นว่ามีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ อันดับสุดท้าย มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08, 3.96, 3.91 และ 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	หญิง	ชาย
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.52	4.27
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	4.50	4.17
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ	4.44	4.27
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส จึงสามารถแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.30	4.26
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	4.27	4.17

จากตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่า พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 อันดับ 2 เห็นว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที อันดับ 3 เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ อันดับ 4 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี จีพีอาร์เอส จึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนอันดับสุดท้าย เห็นว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50, 4.44, 4.30 และ 4.27 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย เห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้คือ สำหรับปัจจัยที่เห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกนั้น ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน อันดับ 2 เห็นว่าพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ที่เหลืออีก 2 ปัจจัย พบว่ามีความต้องการมาก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	หญิง	ชาย
การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.37	4.24
ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาของบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น	4.30	4.17
มีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์จึงปลอดภัยไว้วางใจได้	4.39	4.26
การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.31	4.21

จากตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกเห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 อันดับ 2 เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เชื่อถือได้ อันดับ 3 เห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่ใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อันดับสุดท้ายเห็นว่าคุณค่าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท หรือชำระผ่าน ATM เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.31 และ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความ

ต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยที่เห็นว่ามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ มีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 อันดับ 2 เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องเชื่อถือได้ อันดับ 3 เห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก ซึ่งมีเพียงปัจจัยเดียว คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	เพศ	
	หญิง	ชาย
ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก	4.41	4.29
ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.24	4.16
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.15	4.04
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.13	4.03
ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.23	4.12
ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์	4.28	4.25
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	4.33	4.17
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.36	4.22
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.45	4.31

จากตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยมีผลความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่าบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 อันดับ 2 เห็นว่าศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีใน



ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ อันดับ 5 ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ อันดับ 6 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อันดับ 7 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41, 4.36, 4.33, 4.28, 4.24 และ 4.23 ที่เหลือนั้นพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คืออันดับแรก เห็นว่าอาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ และป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสมสวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.13 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ คือ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรก เห็นว่าบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 อันดับ 2 เห็นว่าศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ อันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่าเป็นบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 อันดับ 2 เห็นว่าศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อันดับ 3 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อันดับ 4 อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ อันดับสุดท้าย เห็นว่าป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสมสวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.12, 4.04 และ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์	4.04	3.86	3.54	3.32
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว ข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น	4.09	3.75	3.69	3.24
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ	4.28	3.87	3.92	3.49

จากตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้คือ ปัจจัยที่ผู้ตอบเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ที่เหลืออีก 2 ปัจจัยนั้นมีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว ข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น อันดับรองลงมาคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลาโดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 และ 4.04 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีความต้องการมาก โดยอันดับแรกเห็นว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และอันดับ 3 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.75 ตามลำดับ

ในขณะที่กลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีความต้องการมากด้วยเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรก คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสมีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย และอันดับ 3 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลาโดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.54 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้คือ ปัจจัยที่ผู้ตอบเห็นว่ามีความต้องการมาก มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลาโดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อันดับรองลงมาคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 และ 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก	4.02	3.90	3.52	3.51
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน	4.47	4.03	3.74	3.76
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.43	3.85	3.78	3.78
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับหรือส่งแต่ละครั้ง	4.09	3.65	3.51	3.05
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB)	3.87	3.49	3.66	3.22
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจ ให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน	3.89	3.51	3.68	2.92

จากตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากที่สุดนี้ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด พบว่ามี 2 ปัจจัย อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน อันดับต่อมาคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.43 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่ผู้ตอบเห็นว่ามีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งในแต่ละครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับ 2 เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสได้ มีหลายราคา ให้เลือก อันดับ 3 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจ ให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน และอันดับสุดท้าย

ท้ายเห็นว่าอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.89 และ 3.87 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลางดังนี้ ปัจจัยที่มีในระดับมาก อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 อันดับ 2 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับ 3 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม นั้นมิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 4 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 5 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.85, 3.65 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง มีเพียงปัจจัยเดียว คือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลในอันดับแรก คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน อันดับ 3 เห็นว่าอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) อันดับ 4 เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับสุดท้ายเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับส่งในแต่ละครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.68, 3.66, 3.52 และ 3.51 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนี้ สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน และอันดับ 3 เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสมีหลายราคาให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง อันดับแรกคือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับหรือส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) โดยมี

ค่าเฉลี่ย 3.22 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งแต่ละครั้งเท่านั้น และอันดับสุดท้ายเห็นว่าอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย	3.87	3.61	3.77	3.51
มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก	4.42	4.25	4.22	3.51
มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ	4.45	4.29	4.11	3.65

จากตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ คือ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มี 2 ปัจจัย อันดับแรกคือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ อันดับต่อมาคือ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.42 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 1 ปัจจัยนั้น มีความต้องการมาก ได้แก่ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87

ในทำนองเดียวกัน กลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากด้วยเช่นกัน ดังนี้ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มี 2 ปัจจัย อันดับแรกคือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้า ไม่สับสน

สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ อันดับต่อมาคือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่ง ให้เลือกติดต่อตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 และ 4.25 ตามลำดับ ที่เหลืออีกหนึ่งปัจจัยนั้นมีความต้องการมาก คือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61

สำหรับผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีเพียงปัจจัยเดียว คือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกได้แก่ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ รองลงมาคือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.77 ตามลำดับ

แต่ในกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปนั้น กลับเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลในอันดับแรกได้แก่ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 อันดับรองลงมาคือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย และมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 เท่ากัน

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีมีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว	4.58	4.34	4.17	4.03
มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ	4.36	4.23	4.03	3.76
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.30	4.07	4.08	3.70
มีการส่งเอกสารเชิญชวน ให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ให้ลูกค้าเป็นประจำ	4.34	4.03	3.91	3.46
มีการแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้ลูกค้าได้สัมผัส/ทดลองใช้	4.40	4.08	3.89	3.35

จากตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความต้องการในอันดับแรก คือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 อันดับ 2 มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสทดลองใช้ อันดับ 3 มีรายการ ส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ อันดับ 4 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ให้ลูกค้าเป็นประจำ และอันดับสุดท้าย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.36, 4.34 และ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่เห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่กรณีที่มีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว



อันดับ 2 คือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์-เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 อันดับ 2 เห็นว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือ มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.03 ตามลำดับ

ในขณะที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ทั้งนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในอันดับแรก คือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่กรณีที่มีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 อันดับ 2 เห็นว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ อันดับ 4 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08, 4.03, 3.91 และ 3.89 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่กรณีที่มีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 อันดับ 2 มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ อันดับ 3 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 4 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.70 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง คือ มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.62	4.48	4.28	4.16
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	4.60	4.41	4.18	4.22
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ	4.64	4.45	4.14	4.08
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงสามารถแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	4.31	4.22	3.92
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	4.45	4.30	4.14	3.78

จากตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 อันดับ 2 เห็นว่าพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี อันดับ 3 เห็นว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที อันดับ 4 เห็นว่าพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงแนะนำข้อมูลลูกค้าได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย และอันดับสุดท้าย เห็นว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62, 4.60, 4.57 และ 4.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดด้วยเช่นเดียวกัน อันดับแรกเห็นว่าพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 อันดับ 2 เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ อันดับ 3 พนักงานมีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการทันที อันดับ 4 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย และอันดับสุดท้าย พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45, 4.41, 4.31 และ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มี 2 ปัจจัย คือ อันดับแรกพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 อันดับต่อมาพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ทั้งชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับ 2 พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ ทั้งสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เท่ากัน

ส่วนกลุ่มสุดท้ายคือผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ก็เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มีเพียงปัจจัยเดียว คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรที่เหลืออีก 4 ปัจจัยนั้นมีความต้องการมาก โดยอันดับแรกคือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับ 2 พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ อันดับ 3 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08, 3.92 และ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.49	4.40	4.20	3.97
ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาของบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น	4.60	4.36	4.00	3.73
มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงปลอดภัยไว้วางใจได้	4.51	4.38	4.31	4.03
การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.58	4.25	4.22	4.05

จากตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่าลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท หรือชำระผ่าน ATM เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 อันดับ 2 เห็นว่าการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อันดับ 3 เห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ อันดับสุดท้าย เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58, 4.51 และ 4.49 ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน ผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า การให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 อันดับ 2 เห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ อันดับ 3 เห็นว่าลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น อันดับ 4 เห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.36 และ 4.25 ตามลำดับ

แต่ในกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี กลับเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดและระดับมาก ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด พบว่า มี 2 ปัจจัยอันดับแรก เห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจูงสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยและไว้วางใจได้ อันดับ 2 เห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.22 ตามลำดับ ปัจจัยที่เหลื้อพบว่ามีความต้องการมากที่สุดอันดับแรก เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องเชื่อถือได้ อันดับ 2 เห็นว่าลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท หรือชำระผ่าน ATM เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.00 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ทั้งนี้อันดับแรก ผู้ตอบเห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 อันดับ 2 เห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจูงสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ อันดับ 3 เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03, 3.97 และ 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	อายุ			
	< 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	≥ 41 ปี
ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก	4.55	4.37	4.29	4.16
ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.36	4.22	4.11	4.14
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.43	4.05	4.00	4.08
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.30	4.07	4.00	4.05
ศูนย์บริการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.55	4.22	3.89	4.03
ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ และเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์	4.49	4.23	4.28	4.05
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	4.58	4.28	4.14	4.03
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.51	4.34	4.23	4.05
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.70	4.42	4.28	4.05

จากตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกเห็นว่า บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.70 อันดับ 2 เห็นว่าบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนอันดับ 3 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อีกทั้งมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 เท่ากัน อันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ อันดับ 5 ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ อันดับ 6 อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ อันดับ 7 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และอันดับ 8 ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน โดยมีค่า

เฉลี่ย 4.51, 4.49, 4.43, 4.36 และ 4.30 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 อันดับ 2 คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.34 และ 4.28 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 5 ได้แก่ ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน สำหรับปัจจัยในอันดับ 6 คือ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ที่เหลือพบว่าเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก ได้แก่ ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน อีกทั้งอาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.05 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากด้วยเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 อันดับ 2 คือ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ รวมทั้งบริษัท ผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากัน ส่วนอันดับ 3 ผู้ตอบเห็นว่าบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับ 2 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 อันดับ 3 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ และป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน อันดับสุดท้ายคือ ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89

เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้ตอบที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป กลับเห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับ 2 เห็นว่าศูนย์บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับ 3 เห็นว่าอาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 อันดับ 4 ประกอบปัจจัย 5 ปัจจัยคือ ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ รวมทั้งบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ

บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากัน ส่วนอันดับ 5 พบว่าประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์	3.75	3.79	3.50
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว ข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น	3.71	3.76	3.64
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ	3.91	3.92	3.77

จากตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสมีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกสถานที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และอันดับสุดท้าย เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.71 ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกันผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ก็เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากด้วยเช่นกัน ทั้งนี้อันดับแรกเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่



ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อันดับ 3 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ก็เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีความต้องการมากเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรกเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 แต่อันดับ 2 กลับเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และอันดับสุดท้าย เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกสถานที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก	3.79	3.81	3.73
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน	3.95	4.08	3.68
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.79	4.01	3.77
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับหรือส่งแต่ละครั้ง	3.46	3.72	3.41
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB)	3.52	3.57	3.68
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจ ให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน	3.42	3.56	3.82

จากตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 อันดับ 2 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก และการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน อันดับ 3 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) อันดับ 4 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง และอันดับ 5 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือนซึ่งมี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52, 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ก็เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยเรียงลำดับปัจจัยได้ดังนี้ อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 อันดับ 2 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 3 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับ 4 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 5 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ และอันดับสุดท้ายคือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.81, 3.72, 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่า ปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน โดยเห็นว่าอันดับแรกคือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับ 2 คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 3 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.73 ตามลำดับ ส่วนอันดับ 4 นั้นประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์

เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน และอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับและส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 เท่ากัน อันดับ 5 ผู้ตอบเห็นว่าใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับส่งในแต่ละครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย	3.73	3.64	3.82
มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดตามความสะดวก	4.13	4.26	3.73
มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ	4.10	4.29	3.86

จากตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาด้านปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากโดยอันดับแรกได้แก่ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดตามความสะดวก อันดับ 2 การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ และอันดับ 3 การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13, 4.10 และ 3.73 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดและระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 อันดับ 2 มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดตาม

ตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ปัจจัยที่มีความต้องการมาก คือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกลับเห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยปัจจัยที่อยู่ในอันดับแรก คือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนและสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับ 2 การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย และอันดับ 3 เห็นว่ามีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีมีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว	4.29	4.34	4.14
มีรายการส่งเสริมการขาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ	4.07	4.23	3.82
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.02	4.09	4.05
มีการส่งเอกสารเชิญชวน ให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ให้ลูกค้าเป็นประจำ	3.89	4.06	3.77
มีการแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัส/ทดลองใช้	3.93	4.05	3.91

จากตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มีเพียงปัจจัยเดียวได้แก่ การรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มือถือบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมี

ค่าเฉลี่ย 4.29 ปัจจัยที่เหลือมีความต้องการมาก อันดับแรกเห็นว่า มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 ได้แก่ การจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ และอันดับสุดท้ายคือ การส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.93 และ 3.89 ตามลำดับ

ทำนองเดียวกันผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มีเพียง 2 ปัจจัยเท่านั้น อันดับแรกคือ การรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว อันดับรองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 และ 4.23 ตามลำดับ ปัจจัยที่เหลือมีความต้องการมาก ในอันดับแรก เห็นว่ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 2 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09, 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ในอันดับแรกเห็นว่าการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ในกรณีที่มีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 เห็นว่ามีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ อันดับ 4 มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ และอันดับ 5 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05, 3.91, 3.82 และ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.48	4.43	4.14
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	4.44	4.37	4.18
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ	4.36	4.39	4.32
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงสามารถแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.18	4.36	4.14
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	4.14	4.28	4.14

จากตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 อันดับ 2 พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที อันดับ 3 พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 และ 4.36 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย อันดับรองลงมาคือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.14 ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ในอันดับแรกคือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 อันดับ 2 พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ อันดับ 3 พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที อันดับ 4 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงให้คำแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอันดับสุดท้าย พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.37, 4.36 และ 4.28 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการในระดับมากที่สุดนั้น มีเพียงหนึ่งปัจจัยได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับ 2 พบว่าประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนเข้าใจง่าย และสามารถแก้ปัญหาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เท่ากัน

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.31	4.35	4.14
ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาของบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น	4.23	4.31	3.86
มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงปลอดภัยไว้วางใจได้	4.31	4.37	4.23
การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.24	4.31	4.05

จากตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกเห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีระบบป้องกันการลักลอบจูงสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 เท่ากัน อันดับ 2 การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และอันดับสุดท้าย เห็นว่าลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.23 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ก็เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรก ได้แก่ มีระบบป้องกันการลักลอบจูงสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 อันดับ 2 การให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 อันดับ 3 พบว่าประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี และการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 เท่ากัน

สำหรับผู้ตอบกลุ่มสุดท้ายที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีเพียงหนึ่งปัจจัยเท่านั้น คือ มีระบบป้องกันการลักลอบจูงสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับ 2 การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และอันดับ 3 ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.86 ตามลำดับ



ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก	4.42	4.33	4.41
ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.23	4.19	4.23
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.24	4.03	4.23
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม			
สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.19	4.03	4.23
ศูนย์บริการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.23	4.16	4.27
ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ			
และเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์	4.29	4.25	4.36
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	4.30	4.25	4.36
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.33	4.32	4.18
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.37	4.42	4.23

จากตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการมีความต้องการมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 อันดับ 2 บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ อันดับ 5 ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและให้บริการทุกเคาน์เตอร์ อันดับ 6 อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าสนใจ โดยมียค่าเฉลี่ย 4.37, 4.33, 4.30, 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ อันดับ 7 ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมี

ค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน ที่เหลืออีกปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก ได้แก่ ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19

ผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 อันดับ 2 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 และ 4.32 ตามลำดับ อันดับ 4 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ อีกทั้งบริษัทผู้ให้บริการก็มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 อันดับ 2 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ขณะที่อันดับ 3 ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ และป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดอันดับแรกคือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 อันดับ 2 ประกอบด้วยปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ และบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากัน อันดับ 3 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 อันดับ 4 ประกอบด้วยปัจจัย 4 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ อีกทั้งป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน และบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน และที่เหลืออีกหนึ่งปัจจัยนั้นพบว่ามีความต้องการมาก คือ บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์	4.00	3.78	3.55	3.30	3.88	3.17
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว ข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น	4.00	3.70	3.71	3.30	3.87	3.08
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ	4.17	3.86	3.82	3.40	4.50	3.33

จากตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ในอันดับแรกเห็นว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 อันดับ 2 คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว ข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.0 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก อันดับแรกเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสมีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับ 2 เห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และอันดับ 3 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรกเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย อันดับ 3 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.55 ตามลำดับ

แต่ในกลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กลับก็เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับปานกลาง โดยอันดับแรกเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีเพียงปัจจัยเดียวคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกเห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อันดับรองมา คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.87 ตามลำดับ

และกลุ่มสุดท้ายที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับปานกลาง อันดับแรกเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 อันดับ 2 เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และอันดับสุดท้ายเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสมีหลายราคาให้เลือก	3.98	3.81	3.63	3.55	4.00	3.08
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน	4.26	4.01	3.79	3.90	4.38	2.83
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม ไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	4.00	3.90	3.89	4.05	4.38	3.42
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับหรือส่งแต่ละครั้ง	3.82	3.73	3.34	3.35	3.50	2.42
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม คิดตามปริมาณการรับส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB)	3.71	3.62	3.42	2.85	4.00	3.08
อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน	3.69	3.54	3.63	2.95	3.75	3.00

จากตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดและระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีปัจจัยเดียว คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่

มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 2 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยี จีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับ 3 การใช้ อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 4 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูลคือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ และอันดับ 5 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.98, 3.82, 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับ 2 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อันดับ 3 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อันดับ 4 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 5 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับและส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ อันดับสุดท้ายคือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือนมี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.81, 3.73, 3.62 และ 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านราคาก็มีผลต่อความต้องการในระดับมากทุกปัจจัยด้วยเช่นเดียวกัน โดยอันดับแรกเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับ 2 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการ และค่าบริการรายเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 อันดับ 3 ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก และอัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือนซึ่งมี 3 แพคเกจ ให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เท่ากัน อันดับ 4 อัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับและส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ และอันดับ 5 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้งเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.34 ตามลำดับ

แต่กลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการ

ในระดับมาก และระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 อันดับ 2 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน อันดับ 3 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง อันดับ 2 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน และอันดับ 3 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 2.95 และ 2.85 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มี 2 ปัจจัยเท่านั้น คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน อีกทั้งไม่ได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก และอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับและส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนอันดับ 2 อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน และอันดับ 3 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้งเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.50

ผู้ตอบกลุ่มสุดท้ายที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความต้องการมากมีเพียงปัจจัยเท่านั้น คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 ที่เหลือนั้นเป็นปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง โดยอันดับแรกนั้นมี 2 ปัจจัย คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก อีกทั้งอัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดตามปริมาณการรับหรือส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ อันดับ 2 คือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือนมี 3 แพคเกจ

เท็จให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน อันดับ 3 การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมค่าบริการและค่าบริการรายเดือน ส่วนอันดับสุดท้าย คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ได้รับหรือส่งในแต่ละครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.83 และ 2.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย	3.75	3.66	3.87	3.30	3.63	3.33
มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก	4.37	4.15	3.97	4.05	4.38	4.17
มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แยกขาย แยกรับชำระค่าบริการ แยกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ	4.31	4.23	4.16	4.00	4.25	3.67

จากตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่าการมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก อันดับรองลงมาเห็นว่า มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แยกขาย แยกรับชำระค่าบริการ แยกซ่อม) ซึ่งช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.31 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก คือ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75

สำหรับผู้ตอบที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดนั้น มี



เพียงปัจจัยเดียว คือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสมช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ที่เหลืออีก 2 ปัจจัยพบว่ามีความต้องการมาก อันดับแรก เห็นว่ามีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก อันดับรองลงมา เห็นว่าการสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 และ 3.66 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 อันดับ 2 การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก และอันดับ 3 การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.87 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกเห็นว่ามีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก อันดับ 2 มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม จึงช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 4.00 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง ได้แก่ การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกันกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก อันดับรองลงมาคือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.25 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก คือ การสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63

และกลุ่มสุดท้ายที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท นั้นเห็นว่ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีความต้องการมาก มี 2 ปัจจัย อันดับแรกคือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก อันดับต่อมาคือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสมช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 3.67 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง คือ

การสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีมีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ อย่างรวดเร็ว	4.45	4.29	4.26	4.25	4.88	3.33
มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ	4.26	4.09	4.21	4.05	4.38	4.08
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	4.17	4.06	4.21	3.90	4.38	3.08
มีการส่งเอกสารเชิญชวน ให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ให้ลูกค้าเป็นประจำ	4.21	3.93	3.97	3.80	4.13	3.50
มีการแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือระบบ จี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้ลูกค้าได้สัมผัส/ทดลองใช้	4.21	4.02	3.92	3.80	4.25	2.83

จากตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มี 2 ปัจจัย อันดับแรกเห็นว่าการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว และอันดับต่อมาคือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.26 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการ

มาก อันดับแรกมี 2 ปัจจัย ได้แก่ การส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ และการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17

สำหรับผู้ตอบที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มีเพียงปัจจัยเดียว คือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่กรณีที่มิใช่ข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 มีการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ อันดับ 4 มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ให้ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 4.02 และ 3.93 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น คือ การรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่กรณีที่มิใช่ข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกมี 2 ปัจจัย คือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน อันดับ 2 คือการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ และอันดับสุดท้าย คือ การจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัส/ทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.92 ตามลำดับ

และในทำนองเดียวกัน กลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดมีเพียง 1 ปัจจัย คือ การรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่กรณีที่มิใช่ข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ที่เหลือนี้เป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก โดยอันดับแรกคือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถ

ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 อันดับ 2 คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนอันดับ 3 พบว่ามี 2 ปัจจัยได้แก่ การส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ให้ลูกค้าเป็นประจำ และการจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.88 อันดับ 2 พบว่ามี 2 ปัจจัยคือ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี.เอส.เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน อันดับ 3 คือ การจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ที่เหลืออีก 1 ปัจจัยนั้นมีความต้องการมาก ได้แก่ การส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13

ส่วนผู้ตอบกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ อันดับต่อมาคือ มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปยังลูกค้าเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 และ 3.50 ตามลำดับ และที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการปานกลาง โดยอันดับแรกเห็นว่า มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 อันดับ 2 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 คือ การจัดแสดงเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่ใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ให้ลูกค้าได้สัมผัสและทดลองใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 และ 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วย อัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.52	4.44	4.34	4.25	4.38	4.17
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้ บริการทันที	4.46	4.38	4.29	4.35	4.63	3.83
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับ แรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ ของลูกค้าอยู่เสมอ	4.54	4.36	4.21	4.35	4.63	3.83
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพี อาร์เอส จึงสามารถแนะนำข้อมูลได้เป็น อย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.45	4.23	4.29	4.25	4.38	3.83
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็น ที่น่าพึงพอใจ	4.36	4.24	4.08	4.05	4.25	4.00

จากตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.54 อันดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี อันดับ 3 พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที อันดับ 4 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน เข้าใจง่าย อันดับ 5 พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52, 4.46, 4.46 และ 4.36 ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกับกลุ่มแรก กลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยปัจจัยในอันดับแรกคือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 อันดับ 2 พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อม

ให้บริการทันที อันดับ 3 พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ อันดับ 4 พนักงานสามารถแก้ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม เป็นที่น่าพึงพอใจ อันดับสุดท้ายเห็นว่าพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงแนะนำข้อมูล ได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.36, 4.24 และ 4.23 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 อันดับ 2 พบว่ามี 2 ปัจจัย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที และมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 เท่ากัน อันดับ 3 คือ พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก คือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม ได้เป็นที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08

ทำนองเดียวกันกลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกพบว่ามี 2 ปัจจัย คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที อีกทั้งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 เท่ากัน อันดับ 2 ก็พบว่าประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอส จึงแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน และที่เหลือนั้นพบว่ามีความต้องการมาก ได้แก่ พนักงานแก้ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม ได้เป็นที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ เห็นว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที รวมทั้งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน อันดับ 2 พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี อีกทั้งมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูล ได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน อันดับ 3 เห็นว่าพนักงานสามารถแก้ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม ได้เป็นที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25

สำหรับผู้ตอบกลุ่มสุดท้ายที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่าพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วย

อรรถศาสตร์ที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 อันดับ 2 พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 อันดับ 3 ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที อีกทั้งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ และมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน เข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.38	4.36	4.11	4.35	4.50	3.92
ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น	4.39	4.25	4.11	4.15	4.38	3.83
มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงปลอดภัยไว้วางใจได้	4.33	4.38	4.34	4.50	4.63	3.50
การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง	4.42	4.25	4.32	4.20	4.13	3.67

จากตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกผู้ตอบเห็นว่า การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 อันดับ 2 เห็นว่าลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น ชำระผ่านบัตรเครดิต ชำระที่สาขาบริษัท ชำระผ่าน ATM เป็นต้น อันดับ 3 เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ และอันดับ 4 นั้นเห็นว่ามึระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.38 และ 4.33 ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกันผู้ตอบที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกัน โดยอันดับแรก ผู้ตอบเห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 อันดับ 2 เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 และอันดับ 3 พบว่าประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี และเห็นว่าการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ อันดับต่อมาคือ การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 และ 4.32 ตามลำดับ สำหรับอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นพบว่าปัจจัยที่มีความต้องการมาก ได้แก่ การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องเชื่อถือได้ รวมทั้งลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน

ทำนองเดียวกัน กลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด มี 2 ปัจจัย อันดับแรกเห็นว่ามีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ และอันดับ 2 เห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.35 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกคือ การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อันดับต่อมาก็คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.15 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ การมีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 อันดับ 2 ผู้ตอบเห็นว่าการให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ อันดับ 3 ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.38 ตามลำดับ และที่เหลืออีกหนึ่งปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก คือ การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13



สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามสุดท้ายซึ่งมีรายได้มากกว่า 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่า การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับ 2 เห็นว่า ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี อันดับ 3 ผู้ตอบเห็นว่า การบริการอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และอันดับสุดท้ายเห็นว่า มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)					
	≤ 5,000	5,000 – 15,000	15,001 – 25,000	25,001 – 35,000	35,001 – 45,000	> 45,000
ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก	4.45	4.36	4.21	4.50	4.63	3.83
ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.25	4.19	4.16	4.50	4.63	3.58
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.20	4.06	4.21	4.00	4.50	3.67
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสมสวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.17	4.06	4.13	3.95	4.38	3.92
ศูนย์บริการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.37	4.14	4.11	4.15	4.38	3.67
ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์	4.33	4.24	4.26	4.20	4.63	4.00
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	4.33	4.29	4.18	4.30	4.63	3.58
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.35	4.32	4.39	4.25	4.63	3.50
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.52	4.44	4.29	4.40	3.88	3.58

จากตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดอันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 อันดับ 2 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อันดับ 4 ผู้ตอบเห็นว่าบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45, 4.37 และ 4.35 ตามลำดับ อันดับ 5 ได้แก่ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ รวมทั้งบริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน ส่วนอันดับ 6 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความต้องการมาก อันดับแรกคือ อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตน่าเชื่อถือ และป้ายชื่อศูนย์บริการก็มีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.17 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุดอันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 อันดับ 2 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ อันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ และอันดับ 5 ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.32, 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ ที่เหลือนั้นเป็นปัจจัยมีความต้องการมาก โดยในอันดับแรกคือ ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 อันดับ 2 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับ 3 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตน่าเชื่อถือ และป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน

สำหรับผู้ตอบที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท นั้นเห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 อันดับ 2 บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อันดับ 3 คือ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 และ 4.26 ตามลำดับ อันดับ 4 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก

และอาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 เท่ากัน ที่เหลือนั้นเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรกได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับ 2 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อันดับ 3 ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน อันดับสุดท้าย ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.13 และ 4.11 ตามลำดับ

ในทำนองเดียวกัน กลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่มีความต้องการมากที่สุด อันดับแรก คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก และศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน อันดับ 2 บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อันดับ 3 บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ และอันดับ 4 บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.30 และ 4.25 ตามลำดับ และที่เหลือนั้นเป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก อันดับแรก ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 อันดับ 2 ศูนย์บริการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ อันดับ 3 อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ และอันดับ 4 ผู้ตอบเห็นว่าป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.00 และ 3.95 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ด้วยเช่นกัน สำหรับปัจจัยที่ผู้ตอบเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด ในอันดับแรกนั้นพบว่าประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก มีที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อีกทั้งมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ ส่วนบริษัทผู้ให้บริการก็มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ และใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน อันดับ 2 ผู้ตอบเห็นว่าอาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โต เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 อันดับ 3 ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน และศูนย์บริการก็มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน และที่เหลือนั้น เป็นปัจจัยที่มีความต้องการมาก ได้แก่ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาทนั้น กลับเห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทาง

กายภาพทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับปัจจัยได้ดังนี้ อันดับแรกได้แก่ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 อันดับ 2 ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.83 ตามลำดับ อันดับ 3 ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก และมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน อันดับ 4 ศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบริษัทผู้ให้บริการก็มีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ และมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 เท่ากัน และในอันดับสุดท้ายก็คือ บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50