

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย จากนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมดจำนวน 17,821 คน โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เว็บ ใช้วิธีการสำรวจด้วยเคลื่อนมือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าทางสถิติแบบพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษาและทำการอภิปรายผล ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มสาขาที่ศึกษานั้นถูกกลุ่มตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาในแต่ละกลุ่มๆนั้น ส่วนมากมีรายรับต่อเดือนอยู่ในช่วง 3,000-6,000 บาท ในส่วนของการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นพบว่าส่วนมากเคยใช้อินเทอร์เน็ตมานานมากกว่า 2 ปีและมีระยะเวลาการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในช่วง 1 ปี ถึง 2 ปี นอกจากนั้นพบว่าโทรศัพท์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้ มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์ที่ใช้สามารถใช้ได้หรือไม่ได้ สำหรับเครือข่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอยู่นั้นส่วนใหญ่เป็นของ AIS และ DTAC

การใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่เคยใช้งาน ซึ่งส่วนมากใช้งานเฉลี่ย 1 ครั้งต่อเดือนเท่านั้น โดยจะใช้บริการการรับส่งอีเมลล์ และบริการเกมส์ สัตว์เลี้ยงอิเล็กทรอนิกส์ คาวนั้โหลดเสียง ภาพ มากที่สุด

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ให้เหตุผลว่า ไม่มีความต้องการใช้เป็นอันดับแรก ค่าบริการแพงและไม่ทราบว่ามียังบริการนี้เป็นอันดับรองลงมา

ความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด บุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ สามารถสรุปได้ดังนี้

- ด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- ด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

- ด้านราคาของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- ด้านราคาของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

- ด้านสถานที่ของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการที่สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.44 อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการที่คือสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันนั้น เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- ด้านสถานที่ของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.33 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาด เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยทั้งระดับมากและระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยที่มีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในการจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

- ด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงาน ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านที่พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้านั้นมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ย

3.43 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บ ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- **ด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงาน ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านที่พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้านั้นมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ย

3.39 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บ ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

- **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

- **ด้านกระบวนการของ AIS**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS

- **ด้านกระบวนการของ DTAC**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการมีผลต่อความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3 มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยที่มีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการที่สามารถใช้งานบริการ mMail ได้เหมือนกับการใช้อีเมลในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ทำนองเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ก็มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการที่บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยที่มีความคิดเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการที่บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่ายคือ AIS, DTAC และ Orange มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS, DTAC และ Orange มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านราคาของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย แต่สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 กลับมีทั้งที่ไม่เห็นด้วยใน

ระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยมีความเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยเดียวคือ โพรโมชันที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และไม่เห็นด้วยในระดับมาก มี 2 ปัจจัยคือค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.41 และมีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้น ตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.37

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS, DTAC และ Orange มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านราคาของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านสถานที่ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยมากและเห็นด้วยมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 และสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51, 3.59 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 และสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ 3.58 โดยมีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.46 และ 2.30 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากอันดับแรกคือ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 อันดับ 2 การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 และอันดับสุดท้ายคือสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และไม่เห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 และไม่เห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือสำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.39 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย DTAC มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือสำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.45 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก 2 ปัจจัยย่อยคือสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

- ด้านสถานที่ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 3, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีค่าเฉลี่ย 2.38 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย 2.38 และกลุ่มสาขา

สังคมและมนุษยศาสตร์มีค่าเฉลี่ย 2.25 สำหรับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยมาก 3 ปัจจัยย่อย อันดับแรกคือการตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 อันดับ 2 สำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินเปิดบริการทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 และอันดับสุดท้ายคือสำนักงานให้บริการที่ท่าแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS และ DTAC มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.27 และ 2.37 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้น เหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 และ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัยย่อยคือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.25 ตามลำดับ และมีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวของโทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลดโลโก้ริงโทนผ่านเว็บไซต์สนุก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.39 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย DTAC และ Orange มีความคิดเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย AIS นั้น มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 3 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัยย่อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ทิ้งที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.23 และ 3.45 ตามลำดับ และการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17, 3.34 และ 3.29 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความคิดเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นด้วยในระดับมากที่สุดเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 และกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมากโดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัยย่อย คือ มีการใช้ดารานักกร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS และ DTAC มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน และ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.52 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย และผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และ

เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ทำนองเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ก็มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 ทำนองเดียวกันกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ ก็มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากคือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย DTAC และ Orange เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก 2 ปัจจัยย่อยคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์

จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยและกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย AIS มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย DTAC มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41

- **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ ภาพและข้อมูลที่นำเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS และ DTAC เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

- **ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านกระบวนการของ AIS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

- ด้านกระบวนการของ DTAC

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในครั้งนี้ สามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการของส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS และ DTAC แต่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดและด้านบุคคล ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดด้านส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ (The Services Marketing Mix) ที่กล่าวไว้ว่าการส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการนั้น ไม่นับแต่เพียงส่วนประสมทางการตลาด 4 P เท่านั้นยังต้องเน้นอีก 3 P เพิ่มเติมไปด้วย

นอกจากนั้นผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บในด้านสถานที่ที่เป็นไปในทางเดียวกับผลการศึกษาเรื่องความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของพงษ์ศักดิ์ ตันวิสุทธิ์ที่มุ่งศึกษาเฉพาะอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส นั่นคือมีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการที่สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ ในขณะที่เดียวกันกับที่มีความต้องการในระดับมากให้มีสถานที่ให้บริการหลายสาขาให้เลือก

ข้อค้นพบ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญ คือ สัดส่วนของนักศึกษาที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่จะมากขึ้นถ้ารายรับต่อเดือนมากขึ้น โดยกลุ่มที่รายรับต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท เคยใช้ เฉลี่ยร้อยละ 2.1 รายรับต่อเดือน 3,000-6,000 บาท เคยใช้ เฉลี่ยร้อยละ 9.1 รายรับต่อเดือน 6,001-9,000 บาท เคยใช้ เฉลี่ยร้อยละ 20.7 และรายรับต่อเดือนมากกว่า 9,000 บาท เคยใช้ เฉลี่ยร้อยละ 30.7 ซึ่งนอกจากนี้พบว่ารายรับของนักศึกษามีผลต่อความสามารถในการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นที่มีเทคโนโลยีเว็บมากขึ้น โดยกลุ่มที่รายรับต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท มีเว็บ เฉลี่ยร้อยละ 23.4 รายรับต่อเดือน 3,000-6,000 บาท มีเว็บ เฉลี่ยร้อยละ 24.6 รายรับต่อเดือน 6,001-9,000 บาท มีเว็บ เฉลี่ยร้อยละ 28.3 และรายรับต่อเดือน มากกว่า 9,000 บาท มีเว็บ เฉลี่ยร้อยละ 61.5 และกลุ่มนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีสัดส่วนที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่มากที่สุด เฉลี่ยร้อยละ 17

อย่างไรก็ตาม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 65.9 ไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ ร้อยละ 89.7 และยังไม่มีความต้องการใช้ ร้อยละ 79.1 คิดว่าค่าบริการแพง ร้อยละ 46.4

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกความต้องการทางด้านส่วนประสมทางการตลาดได้ทั้ง 7 ปัจจัยได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อการที่สามารถใช้งานบริการ mMail ได้เหมือนกับการใช้อีเมลล์ในอินเทอร์เน็ต พื้นฐาน ของ AIS และผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อการบริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลาบริการที่เก็บไว้ในบริการของ AIS นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อการบริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้มากของ AIS

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่สูงชันปีที่ 4 มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดที่โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้ของ AIS และมีความเห็นด้วยในระดับไม่เห็นด้วยมากที่สุดกับการที่มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้นตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหาของ AIS และการที่ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติของ AIS

ด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับชั้นปี มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อการที่สำนักงานให้บริการที่ทำแพคเกจของ AIS เปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ และมีความเห็นด้วยในระดับไม่เห็นด้วยมากต่อการที่สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้นของ DTAC เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปี 2 มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อการตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายของ DTAC มีความน่าสนใจ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อการตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายของ AIS มีความน่าสนใจ, สำนักงานให้บริการที่ทำแพคเกจของ AIS เปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว และสำนักงานให้บริการที่ทำแพคเกจของ AIS เปิดบริการทุกวัน เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้พบว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยในระดับมากต่อการตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายของ DTAC มีความน่าสนใจ, ศูนย์บริการของ DTAC เปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้นเหมาะสมแล้ว และสำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินของ DTAC เปิดบริการทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชา มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อด้านการส่งเสริมการตลาดของทั้ง AIS และ DTAC นอกจากนี้พบว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อการที่มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ของ DTAC

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาวิชา มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อด้านบุคคลของทั้ง AIS และ DTAC และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาชั้นปีที่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อทุกปัจจัยย่อยต่อด้านบุคคลทั้งของ AIS และ DTAC นอกจากนี้พบว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยด้านบุคคลของทั้ง AIS และ DTAC นอกจากนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย AIS มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้าของ AIS เช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เครือข่าย DTAC ที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยเดียวกัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาชั้นปี 2 มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ของ AIS มีความสะดวกง่ายต่อการใช้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาชั้นปี 3 มีความเห็นด้วยในระดับมากต่อภาพและข้อมูลที่น่าเสนอของ AIS มีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน เปรียบเทียบกับ DTAC ที่ไม่พบปัจจัยใดๆ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ คือ การลดราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเทคโนโลยีเว็บลง ซึ่งจะทำให้เกิดความสามารถในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเทคโนโลยีเว็บในกลุ่มนักศึกษามากขึ้น เป็นผลให้นักศึกษาได้มีโอกาสรู้จัก ทดลอง และคุ้นเคยกับบริการมากขึ้น ซึ่งกลุ่มนี้จะเป็นผู้ใช้บริการในอนาคตที่มีศักยภาพมากขึ้นเมื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานแล้ว ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการควรที่จะพัฒนาบริการให้มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้อย่างต่อเนื่องและควรลดราคาค่าบริการหรือมีโปรโมชั่นที่หลากหลายควบคู่ไปด้วย ยกตัวอย่าง การพัฒนาเครือข่ายไปเป็นเครือข่ายจีพีอาร์เอส ของ AIS เพื่อทำให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและราคาค่าบริการลดลง

นอกจากนั้นการศึกษาครั้งนี้ได้พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในแต่ละด้านสามารถนำมาปรับปรุงบริการตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service Plc. หรือ AIS)

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ AIS ควรพัฒนาความสามารถของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ให้เทียบเท่าหรือมากกว่าอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยเฉพาะในส่วนของความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความหลากหลาย ดังจากการศึกษาจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกบริการ นอกจากนั้นควรเน้นข้อได้เปรียบของบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ของ WAP เทียบกับ GPRS ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ที่มีสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในขณะที่ GPRS ใช้งานได้เพียงบางพื้นที่ในปัจจุบัน

- ด้านราคา AIS ควรมีการรักษาการคิดค่าบริการที่คิดตามระยะเวลาการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาเนื่องจากต้นทุนนั้นเป็นต้นทุนเดียวกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนา AIS ควรรักษาการที่โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้ ดังการศึกษาที่พบว่ากลุ่มที่ศึกษาชั้นปีที่สูงกว่าปีที่ 4 นั้นเห็นด้วยมาก และไม่ควรถูกคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้นตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา และไม่ควรรให้ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ ดังการศึกษาที่พบว่ากลุ่มที่ศึกษาชั้นปีที่สูงกว่าปีที่ 4 นั้นไม่เห็นด้วยมาก

อย่างไรก็ตามควรมีโปรโมชั่นด้านราคามากมายหลากหลายขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยด้านราคา ดังจากการศึกษา หรืออีกมุมมองหนึ่งคือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

WAP ดังนั้นจึงเป็นการขาดต่อการคิดถึงบริการที่จะได้รับเพื่อมาเปรียบเทียบกับราคา นอกจากนั้น ควรมีการรวมเทคโนโลยี WAP และ GPRS เพื่อใช้งานเพื่อลดต้นทุนรวมทั้งสองระบบ

- ด้านสถานที่ AIS ควรจะมีการเพิ่มสำนักงานบริการลูกค้าจากที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัด เชียงใหม่นั้น ไปสู่กลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน นักศึกษา หรือควรพัฒนากลุ่มศูนย์ จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิซ) ให้มีความสามารถในการให้บริการอื่นๆ ได้อีกด้วยและ สำนักงานให้บริการที่ทำแพที่เปิดทุกวันนั้นควรกระทำต่อไป

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาด AIS ควรรักษาทุกปัจจัยของการส่งเสริมการตลาด ให้ดีเช่นเดิม ดังที่ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากต่อด้านการส่งเสริมการตลาด นอกเหนือจากนั้น AIS ทำการส่งเสริมทางการตลาดในส่วนของ โปรโมชันมากขึ้นเนื่องจากคู่แข่งที่มีอยู่และที่กำลังจะเข้ามามีความหลากหลายในโปรโมชัน

- ด้านบุคคลหรือพนักงาน AIS ควรรักษาให้พนักงานมีความสุภาพ อ่อนโยน มีความเอาใจใส่ลูกค้าและมีความสามารถในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม AIS ควรมีการปรับปรุงให้พนักงาน ประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้ามากขึ้น นอกจากนั้นควรส่งเสริมการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่ต้องให้ข้อมูลของลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นเทคโนโลยีที่ใหม่จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจมากเพื่อที่จะให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

- ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ AIS ควรพัฒนาภาพแลข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บ ให้มีความสะดวก มีความน่าสนใจ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาการเขียน โปรแกรม ดังจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกปัจจัย โดยจะต้องพัฒนาทั้งผู้ผลิต โทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายของ AIS เอง เช่นการพัฒนา โทรศัพท์เคลื่อนที่จากจอภาพขาว ดำเป็นจอสี

- ด้านกระบวนการ AIS ควรมีกระบวนการเรียกใช้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย โดยการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาการเขียน โปรแกรม ดังเห็นได้จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกปัจจัย

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (Total Access Communication Plc. หรือ TAC)

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ DTAC ควรพัฒนาความสามารถของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ให้เทียบเท่าหรือมากกว่าอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยเฉพาะในส่วนของความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความหลากหลาย ดังจากการศึกษาจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกบริการ นอกจากนั้น DTAC ต้องตัดสินใจในการที่จะพัฒนาเครือข่าย GPRS หรือ

พัฒนาเครือข่าย WAP ขึ้นมากเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง เนื่องจากปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ GPRS มีประสิทธิภาพในการให้บริการเหนือกว่า WAP

- ด้านราคา DTAC ควรมีการรักษาการคิดค่าบริการที่คิดตามระยะเวลาการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาเนื่องจากต้นทุนนั้นเป็นต้นทุนเดียวกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนา DTAC ควรปรับเปลี่ยนจากโปรโมชันที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ให้สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้เช่นเดียวกับ AIS

อย่างไรก็ตามควรจะมีโปรโมชันด้านราคามากมายหลากหลายขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยด้านราคา ดังจากการศึกษา หรืออีกมุมมองหนึ่งคือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ WAP ดังนั้นจึงเป็นการยากต่อการคิดถึงบริการที่จะได้รับเพื่อมาเปรียบเทียบกับราคา นอกจากนี้ DTAC ต้องตัดสินใจในการที่จะพัฒนาเครือข่าย GPRS หรือพัฒนาเครือข่าย WAP ขึ้นเพื่อให้ต้นทุนของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ลดลงซึ่งจะทำให้ราคาลดลงตามไปด้วย

- ด้านสถานที่ DTAC ควรจะมีการเพิ่มสำนักงานบริการลูกค้าจากที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปสู่กลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน นักศึกษา หรือควรพัฒนากลุ่มศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้าน DTAC Shop) ให้มีความสามารถในการให้บริการอื่นๆ ได้อีกด้วยและสำนักงานให้บริการที่ อ.ราชดำเนินของ DTAC ที่ปัจจุบันปิดทำการทุกวันอาทิตย์นั้น ควรเปลี่ยนมาเปิดให้บริการทุกวันเช่นเดียวกับ AIS นอกเหนือจากนั้น DTAC ต้องพยายามขยายพื้นที่การใช้งานให้มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ในพื้นที่ที่มากขึ้น ซึ่งจะเป็นจุดที่เหนือกว่าการใช้อินเทอร์เน็ตพื้นฐาน

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาด DTAC ควรรักษาทุกปัจจัยของด้านการส่งเสริมการตลาดให้ดีขึ้นเดิม ดังที่ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์นั้นซึ่งเป็นจุดแข็งของ DTAC ดังที่ศึกษาพบว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างมากที่สุดมีความเห็นด้วยมากที่สุดต่อการที่มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ นอกจากนี้ DTAC ควรพยายามที่จะลบภาพไม่ดีเรื่องของประสิทธิภาพที่ไม่ดีของเครือข่ายและสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้ามากขึ้น

- ด้านบุคคลหรือพนักงาน DTAC ควรรักษาให้พนักงานมีความสุขภาพ อ่อนโยน มีความเอาใจใส่ลูกค้าและมีความสามารถในการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม DTAC ควรมีการปรับปรุงให้พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้ามากขึ้นนอกจากนั้นควรส่งเสริมการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่ต้องให้ข้อมูลของลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะในส่วน

ของการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เป็นเทคโนโลยีที่ใหม่จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจมากเพื่อที่จะให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

- ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ DTAC ควรพัฒนาภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บ ให้มีความสะดวก มีความน่าสนใจ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ ดังจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกปัจจัย โดยจะต้องพัฒนาทั้งผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายของ DTAC
- ด้านกระบวนการ DTAC ควรพัฒนากระบวนการเรียกใช้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย โดยการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาการเขียน โปรแกรม ดังจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางกับทุกปัจจัย

คู่แข่งใหม่

- ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คู่แข่งใหม่ สามารถที่จะลงทุนในส่วนของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้ทันทีเนื่องจากมีต้นทุนที่ไม่มากนักเพื่อการแข่งขันกับคู่แข่ง สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการขยายพื้นที่ใช้งานให้ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมายให้หมดและยังพัฒนาให้เครือข่ายรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการใช้เพื่อการสนทนา ส่วนเครือข่าย GPRS นั้น คู่แข่งใหม่ต้องตัดสินใจในการที่จะพัฒนาเครือข่าย GPRS หรือ ไม่ เนื่องจากการพัฒนาเครือข่าย GPRS มีความสำคัญต่อการแข่งขันทางการบริการมาก อย่างไรก็ตามการลงทุนในเครือข่าย GPRS นั้นมีต้นทุนที่สูงมากขึ้นไปด้วย
- ด้านราคา คู่แข่งใหม่ ควรมีการรักษาการคิดค่าบริการที่คิดตามระยะเวลาการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาเนื่องจากต้นทุนนั้นเป็นต้นทุนเดียวกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนา คู่แข่งใหม่ควรจะมีโปรโมชั่นด้านราคามากมายหลากหลายขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและควรจะให้โปรโมชั่นที่ได้ในการใช้เพื่อการสนทนาสามารถหักลบกับการใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้ นอกจากนั้น คู่แข่งใหม่ ต้องตัดสินใจในการที่จะพัฒนาเครือข่าย GPRS หรือพัฒนาเครือข่าย WAP ขึ้นเพื่อให้ต้นทุนของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ลดลงซึ่งจะทำให้ราคาลดลงตามไปด้วย
- ด้านสถานที่ คู่แข่งใหม่ ควรจะพัฒนาร้านของบริษัทโดยการกระจายให้มีสิทธิและความสามารถในการให้บริการกับลูกค้ามากที่สุดเพื่อการบริการลูกค้าเป็นไปได้อย่างสะดวก จุดสำคัญคือการให้ร้านต่างๆของบริษัทเปิดให้บริการทุกวัน นอกจากนั้นคู่แข่งรายใหม่ควรมีการขยายพื้นที่ใช้งานให้ได้มากที่สุดเพื่อประสิทธิภาพในการเรียกใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่

- ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คู่แข่งใหม่ เป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อคู่แข่งรายใหม่ เนื่องจากบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ยังเป็นสิ่งใหม่กับสังคมไทย จึงเป็นภาระอันหนักในการสร้างให้รู้จักและกระตุ้นให้เกิดความต้องการในใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ และพยายามสร้างจุดเด่นหรือความแตกต่างเพื่อสร้างความเหนือกว่าคู่แข่งชั้น กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญคือกลุ่มคนทำงาน และนักศึกษา จากการศึกษาการโฆษณาควรเน้นไปที่การโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์
- ด้านบุคคลหรือพนักงาน คู่แข่งใหม่ ควรพัฒนาให้พนักงานมีความสุข อ่อนโยน มีความเอาใจใส่ลูกค้าและมีความสามารถในการสื่อสาร และพัฒนาให้พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้ามากขึ้นเพื่อเพิ่มความเหนือกว่าคู่แข่งชั้น นอกจากนี้ควรส่งเสริมการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่ต้องให้ข้อมูลของลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่เป็นเทคโนโลยีใหม่จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจมากเพื่อที่จะให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คู่แข่งใหม่ ควรพัฒนาภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บ ให้มีความสะดวก มีความน่าสนใจ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาการเขียนโปรแกรม คู่แข่งชั้นอาจมีการแบ่งหมวดการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพออกเป็นหลายหมวดเพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างไป
- ด้านกระบวนการ คู่แข่งใหม่ ควรพัฒนากระบวนการเรียกใช้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว หลากหลาย โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาการเขียน โปรแกรม นอกจากนั้นควรพัฒนาให้กระบวนการในการใช้งานเป็นมาตรฐานกับทุกชนิดของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า