

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตาราง 1 – ตาราง 6)
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า (ตาราง 7 – ตาราง 40)
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามระดับอายุ (ตาราง 41 – ตาราง 63)
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า (ตาราง 64 – ตาราง 65)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	143	40.9
หญิง	207	59.1
รวม	350	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.9

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	235	67.1
สมรส	111	31.7
หม้าย	2	0.6
หย่า	2	0.6
รวม	350	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.7 และ สถานภาพหม้ายและสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 0.6 เท่ากัน

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	98	28.0
20-25 ปี	112	32.0
26-30 ปี	59	16.9
31-35 ปี	42	12.0
36-40 ปี	11	3.1
40 ปีขึ้นไป	28	8.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.9

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	45	12.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	120	34.3
อนุปริญญา/ปวส.	102	29.1
ปริญญาตรี	78	22.3
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.4
รวม	350	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.1 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	157	44.9
ธุรกิจส่วนตัว	65	18.6
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	101	28.8
ข้าราชการ	12	3.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.9
อื่นๆ	12	3.4
รวม	350	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน รับจ้าง ว่างงาน

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ส่วนตัว ต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	192	54.9
5,000-10,000 บาท	97	27.7
10,001-15,000 บาท	32	9.1
15,001-20,000 บาท	10	2.9
20,001-25,000 บาท	2	0.6
25,000 บาทขึ้นไป	17	4.8
รวม	350	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา มีรายได้ส่วนตัว 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และมีรายได้ส่วนตัว 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เหตุผลใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ	261	74.6
เพื่อใช้ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจราจรติดขัด	284	81.1
เพื่อใช้ในการเดินทางไกลหรือการท่องเที่ยวในประเทศ	132	37.7
เพื่อใช้ในการเดินทางไกลหรือการท่องเที่ยวต่างประเทศ	32	9.1
เพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ	251	71.7
เพื่อรับส่งข้อความสั้น (Short Massage, SMS)	147	42.0
เพื่อเชื่อมต่อกับระบบ internet ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	31	8.9
เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการยอมรับและยกย่องในสังคมจากการที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้	64	18.3
ต้องการสิทธิพิเศษที่จะได้รับจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	52	14.9
อื่นๆ	2	0.6

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถโทรเช็คได้ตลอดเวลาจะได้ไม่ต้องเป็นห่วง เพื่อใช้ติดต่อกับคนในครอบครัว

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 7 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีเหตุผลใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อใช้ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจราจรติดขัด คิดเป็นร้อยละ 81.1 รองลงมาเพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 74.6 และเพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 71.7

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

เหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้	295	84.3
ไม่ต้องกังวลกับการตัดรอบค่าใช้จ่ายบริการ	177	50.6
โทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน	220	62.9
ต้องการใช้รับสายเพียงอย่างเดียว	48	13.7
เปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก	239	68.3
สามารถเปลี่ยนเจ้าของได้ง่าย	135	38.6
มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ	120	34.3
อื่นๆ	3	0.9

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ เมื่อมีเงินก็เติมไม่มีเงินก็ไม่เติม เช็คยอดได้ทันทีที่โทรเสร็จ ป้องกันค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้โทร (ความผิดพลาดของระบบ Billing) ราคาถูกกว่าใช้ระบบการชำระค่าบริการรายเดือน
 - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย
 - ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 8 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือสามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ เปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 68.3 และโทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.9

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ที่ใช้บริการอยู่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	235	67.1
TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	97	27.7
TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด	97	27.7

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 67.1 และใช้บริการของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) และ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 27.7 เท่ากัน

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้อยู่ ของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้อยู่ ของ AIS	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	115	32.9
1 เลขหมาย	230	65.7
2 เลขหมาย	5	1.4
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	0	0.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 65.7 และมีจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้อยู่ ของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้อยู่ ของ TAC	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	253	72.3
1 เลขหมาย	94	26.8
2 เลขหมาย	2	0.6
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	1	0.3
รวม	350	100.0

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมามีจำนวนตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.6 และมีจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้อยู่ ของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้อยู่ ของ TA-Orange	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	253	72.3
1 เลขหมาย	95	27.1
2 เลขหมาย	2	0.6
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	0	0.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามโปรโมชั่นของ SIM Card

โปรโมชั่นของ SIM Card	จำนวน	ร้อยละ
Freedom Buddy: 1 เบอร์ 3 บาททั่วประเทศ	23	9.8
Freedom Time: 4 ทุ่ม-6 โมงเช้า 3 บาททั่วประเทศ	15	6.4
Freedom Friends: โทรเครือข่าย AIS 4 บาททั่วประเทศ	56	23.8
Freedom Bonus: ลด 20% ทันทีที่โทรเกิน 25 บาท	96	40.9
Freedom Plus: เพิ่มปริมาณโทร 100% ตลอด 24 ชม.	50	21.3
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด เท่ากับ 235 ราย

- ผู้ตอบแบบสอบถาม 5 รายมีเลขหมายของ AIS จำนวน 2 เลขหมาย ที่เหลือมีเพียง 1 เลขหมาย
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 12 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น Freedom Bonus: ลด 20% ทันทีที่โทรเกิน 25 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาเลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น Freedom Friends: โทรเครือข่าย AIS 4 บาททั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 23.8 และเลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น Freedom Plus: เพิ่มปริมาณโทร 100% ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามโปรโมชั่นของ SIM Card

โปรโมชั่นของ SIM Card	จำนวน	ร้อยละ
Baby Sim: ยึดวันใช้งานบัตรเติมเงิน Happy 50%	16	16.5
แบบเลือกช่วงเวลา Happy 9.00-15.00 น.	31	32.0
แบบเลือกช่วงเวลา Happy 15.00-19.00 น.	30	30.9
แบบเลือกช่วงเวลา Happy 21.00-24.00 น.	23	23.7
แบบเลือกช่วงเวลา 24.00-9.00 น.	1	1.0
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด เท่ากับ 97 ราย

- ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 รายมีเลขหมายของ TAC จำนวน 2 เลขหมาย และ 1 รายมีเลขหมายของ TAC จำนวน 3 เลขหมาย ที่เหลือมีเพียง 1 เลขหมาย
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 13 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card แบบเลือกช่วงเวลา Happy 9.00-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาเลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card แบบเลือกช่วงเวลา Happy 15.00-19.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.9 และเลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card แบบเลือกช่วงเวลา Happy 21.00-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด จำแนกตามโปรโมชั่นของ SIM Card

โปรโมชั่นของ SIM Card	จำนวน	ร้อยละ
4 หุ่่ม - 6 โมงเย็น นาทีละ 2 บาท	43	44.3
5 เบอร์คนสนิท นาทีละ 2 บาท	27	27.8
4 หุ่่ม - 6 โมงเย็น นาทีละ 1.50 บาท	17	17.5
5 เบอร์คนสนิท นาทีละ 1.50 บาท	12	12.4
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ทั้งหมด เท่ากับ 97 ราย
 - ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 รายมีเลขหมายของ TA-Orange จำนวน 2 เลขหมายที่เหลือมีเพียง 1 เลขหมาย
 - ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 15 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น 4 หุ่่ม - 6 โมงเย็น นาทีละ 2 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาเลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น 5 เบอร์คนสนิท นาทีละ 2 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8 และเลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น 4 หุ่่ม - 6 โมงเย็น นาทีละ 1.50 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตาราง 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

จำนวนครั้งของการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเปลี่ยน	188	53.7
เปลี่ยน 1 ครั้ง	88	25.1
เปลี่ยน 2 ครั้ง	38	10.9
เปลี่ยน 3 ครั้งขึ้นไป	36	10.3
รวม	350	100.0

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่มีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.1 และมีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตาราง 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

สาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า	80	49.4
ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นรายอื่น	19	11.7
เลขหมายใหม่สวยกว่าเลขหมายเดิม	27	16.7
เพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม	36	22.2
SIM Card เลขหมายเดิมหาย	59	36.4
พื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิมไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	27	16.7
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ทั้งหมด เท่ากับ 162 ราย
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 17 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าคือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย คิดเป็นร้อยละ 36.4 และเพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม คิดเป็นร้อยละ 22.2

ตาราง 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	55	15.7
6-12 เดือน	97	27.7
1 ปี ถึง 1 ปีครึ่ง	48	13.7
2 ปีขึ้นไป	150	42.9
รวม	350	100.0

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานานน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

รูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อ SIM Card อย่างเดียว	245	70.0
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)	88	25.1
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ ซัมซุง (Sumsung)	8	2.3
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โมโตโรล่า (Motorola)	5	1.4
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้ออื่นๆ	4	1.2
รวม	350	100.0

หมายเหตุ: ยี่ห้ออื่นๆ ได้แก่ อัลคาเทล (Alcatel) เจโฟน (J-Phone) ไทรอัม (Trium) ฟิลลิป (Philip)

จากตาราง 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 25.1 และซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ ซัมซุง (Sumsung) คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตาราง 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ช่องทางที่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ	156	44.6
ศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก	187	53.4
ร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop	7	2.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมา เป็นศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 44.6 และร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตาราง 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

โอกาสในการเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา	26	7.4
ช่วงเทศกาลพิเศษ เช่น คริสต์มาส ปีใหม่ วาเลนไทน์	10	2.9
ช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีการศึกษา	16	4.6
เดินทางไปต่างประเทศ	4	1.1
โอกาสใดก็ได้ ไม่จำกัด	318	90.9
อื่นๆ	4	1.1

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ ช่วงมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เบอร์เดิมมีปัญหา เมื่อมีเหตุขัดข้อง เช่น SIM Card หาย

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 21 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมา เป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7.4 และช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตาราง 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มากที่สุด

บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	134	38.3
บุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส	41	11.7
ผู้จำหน่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (พนักงานขาย)	29	8.3
ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง	146	41.7
อื่นๆ	0	0.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาเป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตาราง 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

แหล่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	285	81.4
วิทยุ	88	25.1
หนังสือพิมพ์	155	44.3
พนักงานขาย	112	32.0
เพื่อนหรือคนรู้จัก	241	68.9
อินเทอร์เน็ต (Internet)	73	20.9
อื่นๆ	3	0.9

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ โบรชัวร์ (Brochure) แผ่นพับ ใบปลิวโฆษณา

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 23 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 68.9 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 44.3

ตาราง 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเติมเงินใน SIM Card

การเติมเงินใน SIM Card	จำนวน	ร้อยละ
ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด	219	62.6
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 1 วัน	16	4.6
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 2 วัน	15	4.3
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 3 วัน	11	3.1
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน	18	5.1
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท	61	17.4
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกคงเหลือ 101-200 บาท	9	2.6
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือ 201-300 บาท	1	0.3
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือมากกว่า 300 บาท	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาที่มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4 และมีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 5.1

ตาราง 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมเติมเงิน

วิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเติมเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บัตรเติมเงิน	344	98.3
ใช้ ATM	1	0.3
เติมเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	5	1.4
รวม	350	100.0

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมานิยมเติมเงินด้วยวิธีการเติมเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 1.4 และนิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้ ATM คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตาราง 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงิน จำแนกตามช่องทางที่เลือกซื้อบัตรเติมเงิน

ช่องทางที่เลือกซื้อบัตรเติมเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก	235	68.3
ร้านค้าในปั๊มน้ำมัน	107	31.1
ร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop	245	71.2
ร้านขายของชำ	149	43.3
ที่ทำการไปรษณีย์	14	4.1
ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ	59	17.2
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงินทั้งหมด เท่ากับ 344 ราย
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 26 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงินทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 68.3 และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านขายของชำ คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตาราง 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงิน จำแนกตามมูลค่าของบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยที่ซื้อต่อครั้ง

มูลค่าของบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยที่ซื้อต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	4	1.2
100-300 บาท	228	66.3
301-600 บาท	90	26.2
601-900 บาท	17	4.9
901-1,200 บาท	2	0.6
มากกว่า 1,200 บาท	3	0.9

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงินทั้งหมด เท่ากับ 344 ราย

จากตาราง 27 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงินทั้งหมด ส่วนใหญ่ซื้อบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาซื้อบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 301-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.2 และซื้อบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 601-900 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตาราง 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าการเติมเงินใน SIM Card โดยเฉลี่ยต่อครั้ง

มูลค่าการเติมเงินใน SIM Card โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	6	1.7
100-300 บาท	237	67.7
301-600 บาท	87	24.9
601-900 บาท	13	3.7
901-1,200 บาท	4	1.1
มากกว่า 1,200 บาท	3	0.9
รวม	350	100.0

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เติมเงินใน SIM Card โดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาเติมเงินใน SIM Card โดยเฉลี่ยครั้งละ 301-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.9 และเติมเงินใน SIM Card โดยเฉลี่ยครั้งละ 601-900 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตาราง 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 บาท	5	1.4
50-100 บาท	9	2.6
101-200 บาท	40	11.4
201-300 บาท	153	43.7
301-400 บาท	46	13.1
401-500 บาท	36	10.3
501-600 บาท	31	8.9
มากกว่า 600 บาท	30	8.6
รวม	350	100.0

จากตาราง 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมาเดือนละ 301-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.1 และเดือนละ 101-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตาราง 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
6.00 น.–12.00 น.	29	8.3
12.00 น.–18.00 น.	144	41.1
18.00 น.–24.00 น.	173	49.4
24.00 น.–6.00 น.	4	1.2
รวม	350	100.0

จากตาราง 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 41.1 และเป็นช่วงเวลา 6.00 น.–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตาราง 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปลายทางที่มักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อ

ปลายทางที่มักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์เคลื่อนที่	332	94.9
โทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) ในพื้นที่เดียวกัน	150	42.9
โทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) ต่างพื้นที่	82	23.4
โทรศัพท์ต่างประเทศ	11	3.1
โทรศัพท์บริการ 1113 / 1900-xxx	7	2.0
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 31 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่มักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อปลายทางที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาติดต่อปลายทางที่เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) ในพื้นที่เดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และติดต่อปลายทางที่เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน) ต่างพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตาราง 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ต่อไป	343	98.0
ต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน	7	2.0
รวม	350	100.0

จากตาราง 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 98.0 และต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตาราง 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า
ค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
บริการเสริมของผู้ให้บริการ	19	5.4	19	5.4	93	26.6	104	29.7	115	32.9	3.79	สำคัญมาก			
สัญญาณเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่	4	1.1	14	4.0	42	12.0	108	30.9	182	52.0	4.29	สำคัญมากที่สุด			
กำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ	5	1.4	11	3.1	65	18.6	124	35.4	145	41.4	4.12	สำคัญมาก			
การมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	27	7.7	39	11.1	104	29.7	126	36.0	54	15.4	3.40	สำคัญปานกลาง			
ความชัดเจนของสัญญาณ	2	0.6	8	2.3	50	14.3	99	28.3	191	54.6	4.34	สำคัญมากที่สุด			
การใช้งานได้ในต่างประเทศ	49	14.0	54	15.4	119	34.0	85	24.3	43	12.3	3.05	สำคัญปานกลาง			
การมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	44	12.6	64	18.3	135	38.6	74	21.1	33	9.4	2.97	สำคัญปานกลาง			
ความง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ)	4	1.1	4	1.1	85	24.3	89	25.4	168	48.0	4.18	สำคัญมาก			
ระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณ โทรศัพท์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	35	10.0	55	15.7	107	30.6	73	20.9	80	22.9	3.31	สำคัญปานกลาง			
ค่าเฉลี่ยรวม											3.72	สำคัญมาก			

จากตาราง 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา (4.34) ด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.29) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (4.18) ด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (4.12) ด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (3.79) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ส่วนด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.40) ด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.31) ด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (3.05) ด้านการมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (2.97) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญปานกลาง

ตาราง 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ค่าบริการต่อนาที (Air Time)	12	3.4	13	3.7	68	19.4	76	21.7	181	51.7	4.15	สำคัญมาก	
ค่าเปลี่ยนแปลงไปรษณีย์	15	4.3	23	6.6	73	20.9	104	29.7	135	38.6	3.92	สำคัญมาก	
จำนวนชนิดของบัตรเครดิตเงิน	8	2.3	17	4.9	87	24.9	98	28.0	140	40.0	3.99	สำคัญมาก	
การลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหลุด	22	6.3	31	8.9	66	18.9	91	26.0	140	40.0	3.85	สำคัญมาก	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.98	สำคัญมาก	

จากตาราง 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.98) โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) (4.15) ด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (3.99) ด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่น (3.92) และด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการ
ล่วงหน้า

การประเมินด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
จำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card	2	0.6	11	3.1	98	28.0	158	45.1	81	23.1	3.87	สำคัญมาก			
จำนวนช่องทางการเติมเงิน	0	0.0	8	2.3	88	25.1	166	47.4	88	25.1	3.95	สำคัญมาก			
จำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน	0	0.0	12	3.4	71	20.3	174	49.7	93	26.6	3.99	สำคัญมาก			
จำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ	3	0.9	16	4.6	72	20.6	170	48.6	89	25.4	3.93	สำคัญมาก			
ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการ ศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ	3	0.9	25	7.1	87	24.9	143	40.9	92	26.3	3.85	สำคัญมาก			
ค่าเฉลี่ยรวม												3.92	สำคัญมาก		

จากตาราง 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.92) โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (3.99) ด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (3.95) ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.93) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (3.87) และด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่การชำระค่าบริการ
 ส่วนหน้า

การประเมินด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
โปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก	6	1.7	16	4.6	80	22.9	105	30.0	143	40.9	4.04	สำคัญมาก	
ระยะเวลาของโปรโมชั่น	10	2.9	18	5.1	75	21.4	105	30.0	142	40.6	4.00	สำคัญมาก	
สิทธิพิเศษ ในกิจกรรมพิเศษของบริษัท ผู้ให้บริการ	11	3.1	23	6.6	87	24.9	109	31.1	120	34.3	3.87	สำคัญมาก	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.97	สำคัญมาก

จากตาราง 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.97) โดยปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมีโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก (4.04) ด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (4.00) และด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.87) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการ
ต่างหน้า

การประเมินด้านคนหรือบุคลากร (People)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชัน ของระบบ	7	2.0	36	10.3	117	33.4	114	32.6	76	21.7	3.62	สำคัญมาก	
ความสุภาพของพนักงาน Call Center และ พนักงานประจำศูนย์บริการ	10	2.9	19	5.4	106	30.3	122	34.9	93	26.6	3.77	สำคัญมาก	
ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงาน Call Center และพนักงานประจำ ศูนย์บริการ	8	2.3	16	4.6	105	30.0	130	37.1	91	26.0	3.80	สำคัญมาก	
	ค่าเฉลี่ยรวม											3.73	สำคัญมาก

จากตาราง 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.80) ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.77) และด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (3.62) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
รูปภาพบนบัตรเครดิตเงิน	12	3.4	44	12.6	138	39.4	102	29.1	54	15.4	3.41	สำคัญมาก	
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ	1	0.3	6	1.7	137	39.1	136	38.9	70	20.0	3.77	สำคัญมาก	
ถึงอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก	7	2.0	25	7.1	138	39.4	137	39.1	43	12.3	3.53	สำคัญมาก	
การตกแต่งของศูนย์บริการ	9	2.6	45	12.9	144	41.1	105	30.0	47	13.4	3.39	สำคัญปานกลาง	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.53	สำคัญมาก

จากตาราง 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.53) โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.77) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (3.53) ด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (3.41) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก ส่วนด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ (3.39) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านกระบวนการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญของการประเมินเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการ	6	1.7	26	7.4	95	27.1	108	30.9	115	32.9	3.86	สำคัญมาก	
ขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก	3	0.9	9	2.6	83	23.7	115	32.9	140	40.0	4.09	สำคัญมาก	
ขั้นตอนและวิธีการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	2	0.6	8	2.3	64	18.3	121	34.6	155	44.3	4.20	สำคัญมาก	
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center/ศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย	3	0.9	13	3.7	60	17.1	113	32.3	161	46.0	4.19	สำคัญมาก	
ค่าเฉลี่ยรวม											4.09	สำคัญมาก	

จากตาราง 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินด้านกระบวนการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (4.09) โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและวิธีในการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก (4.20) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center หรือศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย (4.19) ขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก (4.09) ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการ (3.86) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยในระดับสำคัญมาก

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	3.72	สำคัญมาก
ด้านราคา (Price)	3.98	สำคัญมาก
ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	3.92	สำคัญมาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.97	สำคัญมาก
ด้านคนหรือบุคลากร (People)	3.73	สำคัญมาก
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.53	สำคัญมาก
ด้านกระบวนการ (Process)	4.09	สำคัญมาก

จากตาราง 40 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการ (4.09) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา (3.98) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.97) ด้านช่องทางการจำหน่าย (3.92) ด้านคนหรือบุคลากร (3.73) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.72) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (3.53) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำนวนตามระดับอายุ

ตาราง 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการอยู่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	(N=350 ราย)	
AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	65	27.7	68	28.9	37	15.7	35	14.9	6	2.6	24	10.2	235	100.0
TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	26	26.8	39	40.2	19	19.6	8	8.2	3	3.1	2	2.1	97	100.0
TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด	37	38.1	22	22.7	19	19.6	8	8.2	5	5.2	6	6.2	97	100.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 41 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 และเป็นผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของ TAC: บริษัท โทเทิล แอควีส์ คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และเป็นผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7 และเป็นผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.6

ตาราง 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

รูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อ SIM Card อย่างเดียว	70	71.4	88	78.6	41	69.5	19	45.2	8	72.7	19	67.9	245	70.0
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)	20	20.4	21	18.7	15	25.4	23	54.8	1	9.1	8	28.6	88	25.1
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ ซัมซุง (Samsung)	5	5.1	1	0.9	2	3.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	2.3
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โมโตโรลา (Motorola)	3	3.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	18.2	0	0.0	5	1.4
ซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้ออื่นๆ	0	0.0	2	1.8	1	1.7	0	0.0	0	0.0	1	3.5	4	1.2
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0

หมายเหตุ: ยี่ห้ออื่นๆ ได้แก่ อัลคาเทล (Alcatel) เจโฟน (J-Phone) ไทรอัม (Trium) ฟิลลิป (Philip)

จากตาราง 42 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 20.4 และซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ ซัมซุง (Sumsung) คิดเป็นร้อยละ 5.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 18.7 และซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้ออื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 25.4 และซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ ซัมซุง (Sumsung) คิดเป็นร้อยละ 3.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 45.2

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โมโตโรล่า (Motorola) คิดเป็นร้อยละ 18.2 และซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 9.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) คิดเป็นร้อยละ 28.6 และซื้อ SIM Card พร้อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้ออื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตาราง 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและเหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการ
ล่วงหน้า

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี (N=98 ราย)		20-25 ปี (N=112 ราย)		26-30 ปี (N=59 ราย)		31-35 ปี (N=42 ราย)		36-40 ปี (N=11 ราย)		40 ปีขึ้นไป (N=28 ราย)		รวม (N=350 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้	81	82.7	105	93.8	49	83.1	32	76.2	8	72.7	20	71.4	295	84.3
ไม่ต้องกังวลกับการตัดรอบค่าใช้จ่าย	38	38.8	63	56.3	44	74.6	12	28.6	5	45.5	15	53.6	177	50.6
โทรมาจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระ ค่าบริการรายเดือน	56	57.1	70	62.5	41	69.5	32	76.2	7	63.6	14	50.0	220	62.9
ต้องการใช้รับสายเพียงอย่างเดียว	7	7.1	18	16.1	15	25.4	5	11.9	1	9.1	2	7.1	48	13.7
เปิดใช้บริการได้ง่าย สะดวก	55	56.1	87	77.7	44	74.6	27	64.3	6	54.5	20	71.4	239	68.3
สามารถเปลี่ยนเจ้าของได้ง่าย	28	28.6	52	46.4	32	54.2	12	28.6	0	0.0	11	39.3	135	38.6
มีโปรโมชันที่น่าสนใจ	39	39.8	43	38.4	24	40.7	7	16.7	2	18.2	5	17.9	120	34.3
อื่นๆ	2	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	0	0.0	3	0.9

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ เมื่อมีเงินก็เติมไม่มีเงินก็ไม่ต้องเติม เช็คยอด ได้ทันทีที่โทรเสร็จ ป้อนกันค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้โทร (ความผิดพลาดของระบบ Billing) ราคาถูกกว่าใช้ระบบ

การชำระค่าบริการรายเดือน

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 43 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือ สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาคือ โทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และเปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 56.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือสามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ เปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 77.7 และโทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 62.5

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือสามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ คิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ ไม่ต้องกังวลกับการตัดรอบค่าใช้จ่าย และเปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 74.6 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือสามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และโทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 76.2 เท่ากัน รองลงมาคือ เปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 64.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือสามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ โทรมากจ่ายมาก โทรน้อยจ่ายน้อย ไม่ต้องชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และเปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 54.5

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือสามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และเปิดให้บริการได้ง่าย สะดวก คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ ไม่ต้องกังวลกับการตัดรอบค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 53.6

ตาราง 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและบุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มากที่สุด

	อายุ												รวม	
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุด	46	46.9	46	41.1	19	32.2	14	33.3	3	27.3	6	21.4	134	38.3
บุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส	14	14.3	7	6.2	7	11.9	5	11.9	0	0.0	8	28.6	41	11.7
ผู้จำหน่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (พนักงานขาย)	2	2.1	17	15.2	5	8.5	2	4.8	1	9.1	2	7.1	29	8.3
ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง	36	36.7	42	37.5	28	47.4	21	50.0	7	63.6	12	42.9	146	41.7
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0

จากตาราง 44 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาเป็นตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 36.7 และบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 14.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาเป็นตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 37.5 และผู้จำหน่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (พนักงานขาย) คิดเป็นร้อยละ 15.2

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาเป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 11.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 11.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาเป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 9.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาเป็นบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 28.6 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตาราง 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและโอกาสในการเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

โอกาสในการเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี (N=98 ราย)		20-25 ปี (N=112 ราย)		26-30 ปี (N=59 ราย)		31-35 ปี (N=42 ราย)		36-40 ปี (N=11 ราย)		40 ปีขึ้นไป (N=28 ราย)		รวม (N=350 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา	9	9.2	7	6.3	9	15.3	1	2.4	0	0.0	0	0.0	26	7.4
ช่วงเทศกาลพิเศษ เช่น คริสต์มาส ปีใหม่ วาเลนไทน์	2	2.0	8	7.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	2.9
ช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีศาจเรียน	6	6.1	3	2.7	3	5.1	1	2.4	0	0.0	3	10.7	16	4.6
เดินทางไปต่างประเทศ	2	2.0	1	0.9	0	0.0	1	2.4	0	0.0	0	0.0	4	1.1
โอกาสใดก็ได้ ไม่จำกัด	85	86.7	105	93.8	50	84.7	41	97.6	10	90.9	27	96.4	318	90.9
อื่นๆ	2	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	9.1	1	3.6	4	1.1

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ ช่วงมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เบอร์เดิมมีปัญหา เมื่อมีเหตุจัดซื้อ เช่น SIM Card หาย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 45 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาเป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.2 และช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 6.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาเป็นช่วงเทศกาลพิเศษ เช่น คริสต์มาส ปีใหม่ วาเลนไทน์ คิดเป็นร้อยละ 7.1 และช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 6.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาเป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.3 และช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 5.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 97.6 รองลงมาเป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา ช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีภาคเรียน และเดินทางไปต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 2.4 เท่านั้น

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมาเป็นอย่างอื่น ๆ ได้แก่ ช่วงมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เบอร์เดิมมีปัญหา เมื่อมีเหตุขัดข้อง เช่น SIM Card หาย คิดเป็นร้อยละ 9.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมาเป็นช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปีภาคเรียน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอื่น ๆ ได้แก่ ช่วงมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เบอร์เดิมมีปัญหา เมื่อมีเหตุขัดข้อง เช่น SIM Card หาย คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตาราง 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและการเติมเงินใน SIM Card

การเติมเงินใน SIM Card	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภายในวันทิ้งเงินสำหรับใช้โทรออกหมด	62	63.3	77	68.7	38	64.4	23	54.8	2	18.2	17	60.7	219	62.6
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 1 วัน	4	4.1	5	4.5	5	8.5	1	2.4	0	0.0	1	3.6	16	4.6
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 2 วัน	4	4.1	4	3.6	3	5.1	3	7.1	1	9.1	0	0.0	15	4.3
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 3 วัน	1	1.0	3	2.7	3	5.1	2	4.7	2	18.2	0	0.0	11	3.1
เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน	10	10.2	6	5.3	2	3.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	18	5.1
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท	16	16.3	15	13.4	5	8.5	12	28.6	5	45.4	8	28.6	61	17.4
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกคงเหลือ 101-200 บาท	0	0.0	2	1.8	3	5.1	1	2.4	1	9.1	2	7.1	9	2.6
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือ 201-300 บาท	1	1.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3
เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือมากกว่า 300 บาท	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0

จากตาราง 46 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมามีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.3 และมีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 10.2

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมามีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.4 และมีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 5.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมามีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน และเมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.5 เท่ากัน

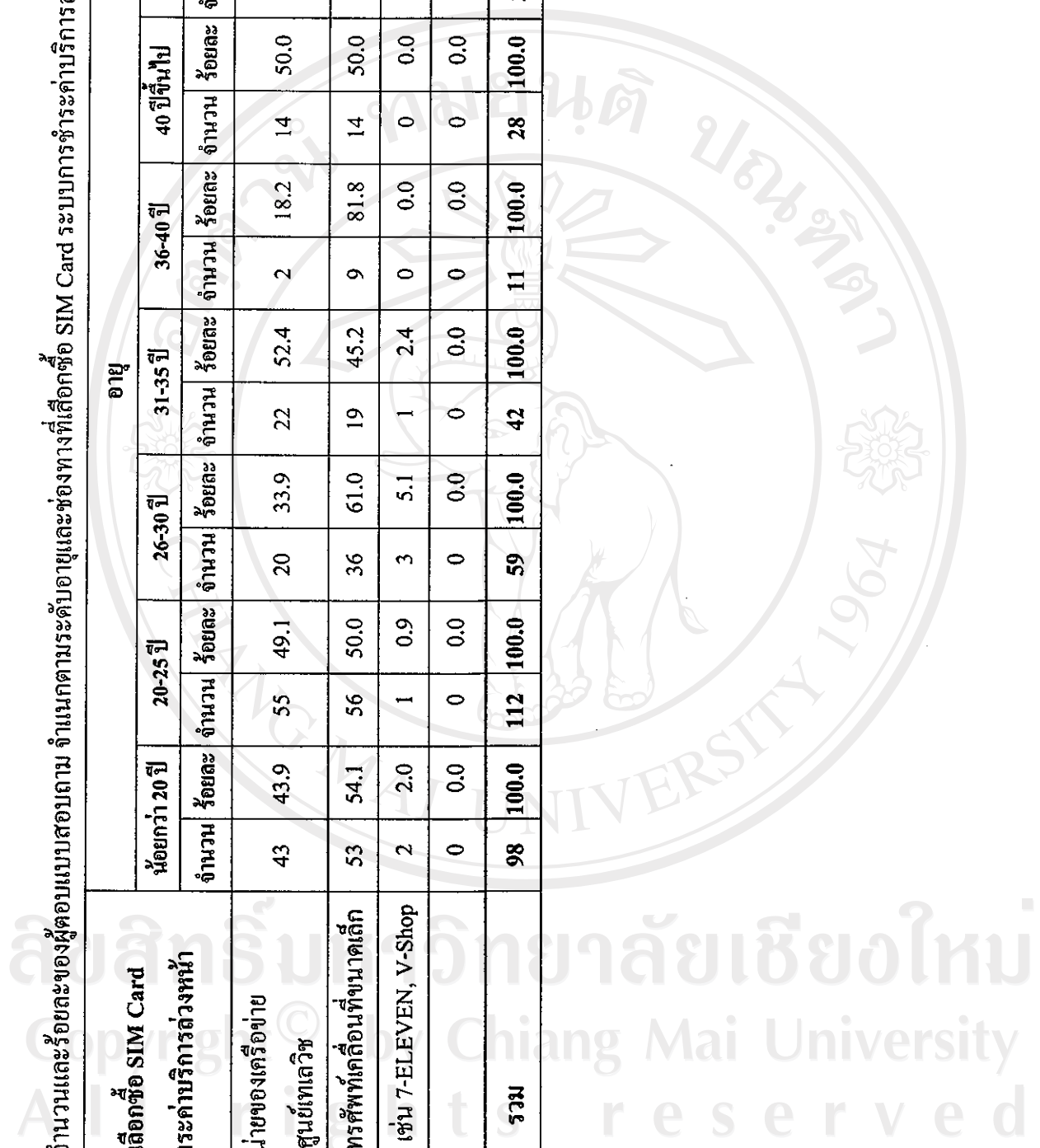
จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมามีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 7.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมามีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด และเมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมามีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกคงเหลือ 101-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตาราง 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและช่องทางที่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ช่องทางที่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ	43	43.9	55	49.1	20	33.9	22	52.4	2	18.2	14	50.0	156	44.6
ศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก	53	54.1	56	50.0	36	61.0	19	45.2	9	81.8	14	50.0	187	53.4
ร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop	2	2.0	1	0.9	3	5.1	1	2.4	0	0.0	0	0.0	7	2.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0



จากตาราง 47 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาเป็นศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 43.9 และร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 2.0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 49.1 และร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 0.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาเป็นศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 33.9 และร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 5.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาเป็นศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 45.2 และร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 2.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมาเป็นศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 18.2

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก และศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ คิดเป็นร้อยละ 50.0 เท่ากัน

ตาราง 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงิน จำนวนตามระดับอายุและช่องทางที่เลือกซื้อบัตรเติมเงิน

ช่องทางที่เลือกซื้อบัตรเติมเงิน	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี (N=97 ราย)		20-25 ปี (N=110 ราย)		26-30 ปี (N=58 ราย)		31-35 ปี (N=41 ราย)		36-40 ปี (N=11 ราย)		40 ปีขึ้นไป (N=27 ราย)		รวม (N=344 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพที่เคลื่อนที่ขนาดเล็ก	64	65.3	81	72.3	37	62.7	28	66.7	6	54.5	19	67.9	235	67.1
ร้านค้าในปั้มน้ำมัน	34	34.7	32	28.6	15	25.4	15	35.7	0	0.0	11	39.3	107	30.6
ร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop	70	71.4	82	73.2	37	62.7	31	73.8	3	27.3	22	78.6	245	70.0
ร้านขายของชำ	31	31.6	58	51.8	23	39.0	20	47.6	6	54.5	11	39.3	149	42.6
ที่ทำการไปรษณีย์	2	2.0	5	4.5	4	6.8	2	4.8	0	0.0	1	3.6	14	4.0
ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิจ	13	13.3	28	25.0	13	22.0	3	7.1	2	18.2	0	0.0	59	16.9
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงินทั้งหมด เท่ากับ 344 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 48 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 65.3 และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าในปั้มน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 34.7

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 72.3 และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านขายของชำ คิดเป็นร้อยละ 51.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก และร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 62.7 เท่ากัน รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านขายของชำ คิดเป็นร้อยละ 39.0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านขายของชำ คิดเป็นร้อยละ 47.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก และร้านขายของชำ คิดเป็นร้อยละ 54.5 เท่ากัน รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 27.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่เลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมาเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าในปั้มน้ำมัน และร้านขายของชำ คิดเป็นร้อยละ 39.3 เท่ากัน

ตาราง 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและแหล่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการ
ล่วงหน้า

แหล่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี (N=98 ราย)		20-25 ปี (N=112 ราย)		26-30 ปี (N=59 ราย)		31-35 ปี (N=42 ราย)		36-40 ปี (N=11 ราย)		40 ปีขึ้นไป (N=28 ราย)		รวม (N=350 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	75	76.5	99	88.4	49	83.1	30	71.4	10	90.9	22	78.6	285	81.4
วิทยุ	23	23.5	43	38.4	20	33.9	2	4.8	0	0.0	0	0.0	88	25.1
หนังสือพิมพ์	37	37.8	58	51.8	29	49.2	15	35.7	6	54.5	10	35.7	155	44.3
พนักงานขาย	31	31.6	39	34.8	20	33.9	12	28.6	1	9.1	9	32.1	112	32.0
เพื่อนหรือคนรู้จัก	67	68.4	84	75.0	40	67.8	28	66.7	8	72.7	14	50.0	241	68.9
อินเทอร์เน็ต (Internet)	19	19.4	32	28.6	15	25.4	3	7.1	1	9.1	3	10.7	73	20.9
อื่นๆ	0	0.0	3	2.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	0.9

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ โบรชัวร์ (Brochure) แผ่นพับ ใบปลิวโฆษณา

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 49 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 68.4 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 37.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 75.0 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 51.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 67.8 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 49.2

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 66.7 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 35.7

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 90.9 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 72.7 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 54.5

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 50.0 และทราบจากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 35.7

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์ที่ระบบการชำระค่าบริการ
ล่วงหน้า

การประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	
บริการเสริมของผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.90 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.91 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.76 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.76 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 2.82 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.43 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.79 (สำคัญมาก)
สัญญาณเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่	4.12 (สำคัญมาก)	4.31 (สำคัญมากที่สุด)	4.36 (สำคัญมากที่สุด)	4.26 (สำคัญมากที่สุด)	4.45 (สำคัญมากที่สุด)	4.57 (สำคัญมากที่สุด)	4.29 (สำคัญมากที่สุด)
กำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ	3.99 (สำคัญมาก)	4.21 (สำคัญมากที่สุด)	4.12 (สำคัญมาก)	4.14 (สำคัญมาก)	3.55 (สำคัญมาก)	4.43 (สำคัญมากที่สุด)	4.12 (สำคัญมาก)
การมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	3.57 (สำคัญมาก)	3.59 (สำคัญมาก)	3.44 (สำคัญมาก)	2.81 (สำคัญปานกลาง)	2.73 (สำคัญปานกลาง)	3.14 (สำคัญปานกลาง)	3.40 (สำคัญปานกลาง)
ความชัดเจนของสัญญาณ	4.27 (สำคัญมากที่สุด)	4.33 (สำคัญมากที่สุด)	4.27 (สำคัญมากที่สุด)	4.45 (สำคัญมากที่สุด)	4.18 (สำคัญมาก)	4.68 (สำคัญมากที่สุด)	4.34 (สำคัญมากที่สุด)
การใช้งานได้ในต่างประเทศ	3.34 (สำคัญปานกลาง)	3.13 (สำคัญปานกลาง)	3.12 (สำคัญปานกลาง)	2.57 (สำคัญน้อย)	2.09 (สำคัญน้อย)	2.71 (สำคัญปานกลาง)	3.05 (สำคัญปานกลาง)
การมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบน โทรศัพท์เคลื่อนที่)	3.00 (สำคัญปานกลาง)	3.21 (สำคัญปานกลาง)	3.10 (สำคัญปานกลาง)	2.60 (สำคัญน้อย)	2.09 (สำคัญน้อย)	2.46 (สำคัญน้อย)	2.97 (สำคัญปานกลาง)
ความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ)	4.15 (สำคัญมาก)	4.25 (สำคัญมากที่สุด)	4.14 (สำคัญมาก)	4.17 (สำคัญมาก)	3.45 (สำคัญมาก)	4.39 (สำคัญมากที่สุด)	4.18 (สำคัญมาก)
ระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณ โทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	3.46 (สำคัญมาก)	3.48 (สำคัญมาก)	3.44 (สำคัญมาก)	3.14 (สำคัญปานกลาง)	1.82 (สำคัญน้อย)	2.64 (สำคัญปานกลาง)	3.31 (สำคัญปานกลาง)
รวม	3.76 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.75 (สำคัญมาก)	3.54 (สำคัญมาก)	3.02 (สำคัญปานกลาง)	3.61 (สำคัญมาก)	3.72 (สำคัญมาก)

จากตาราง 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.76) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา (4.27) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (4.15) ด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.12) ด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (3.99) ด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (3.90) ด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.57) และด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.46) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (3.34) และด้านการมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.00) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.86) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา (4.33) ด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.31) ด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (4.25) และด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (4.21) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (3.91) ด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.59) และด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.48) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.21) และด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (3.13) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.75) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.36) และด้านความชัดเจนของสัญญา (4.27) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (4.14) ด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (4.12) ด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (3.76) ด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.44) และด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.44) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (3.12) และด้าน

การมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.10) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.54) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา (4.45) และด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.26) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (4.17) ด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (4.14) และด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (3.76) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.14) และด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (2.81) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (2.60) และด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (2.57) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (3.02) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.45) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา (4.18) ด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (3.55) และด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (3.45) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (2.82) และด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (2.73) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (2.09) ด้านการมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (2.09) และด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (1.82) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.61) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา (4.68) ด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ (4.57) ด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ (4.43) และด้านความยากง่ายในการโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) (4.39) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบริการเสริมของผู้ให้บริการ (3.43) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.14) ด้านการใช้งานได้ในต่างประเทศ (2.71) และด้านระบบของผู้ให้บริการสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (2.64) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (2.46) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านราคา (Price)	อายุ							รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.11 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	4.29 (สำคัญมากที่สุด)	4.02 (สำคัญมาก)	4.18 (สำคัญมาก)	4.43 (สำคัญมากที่สุด)	3.92 (สำคัญมาก)	4.15 (สำคัญมาก)	
3.99 (สำคัญมาก)	3.95 (สำคัญมาก)	4.10 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	3.45 (สำคัญมาก)	3.46 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	
4.03 (สำคัญมาก)	4.06 (สำคัญมาก)	4.12 (สำคัญมาก)	3.98 (สำคัญมาก)	2.82 (สำคัญปานกลาง)	3.71 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)	
3.92 (สำคัญมาก)	4.01 (สำคัญมาก)	3.93 (สำคัญมาก)	3.52 (สำคัญมาก)	2.55 (สำคัญปานกลาง)	3.75 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	
4.01 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)	4.11 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.25 (สำคัญปานกลาง)	3.84 (สำคัญมาก)	3.98 (สำคัญมาก)	3.98 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (4.01) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) (4.11) ด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (4.03) ด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน (3.99) และด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.92) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (4.02) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) (4.07) ด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (4.06) ด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (4.01) และด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน (3.95) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (4.11) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) (4.29) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (4.12) ด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน (4.10) และด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.93) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.84) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) (4.02) ด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (3.98) ด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน (3.83) และด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.52) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (3.25) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) (4.18) และด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน (3.45) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (2.82) และด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (2.55) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.84) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านค่าบริการก่อนหน้าที่ (Air Time) (4.43) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.75) ด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน (3.71) และด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่น (3.46) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและช่องทางจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	อายุ							
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	รวม	
จำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.93 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.00 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.76 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.74 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.09 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.89 (สำคัญมาก)	3.87 (สำคัญมาก)	
จำนวนช่องทางการเติมเงิน	4.07 (สำคัญมาก)	4.08 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	3.69 (สำคัญมาก)	3.36 (สำคัญปานกลาง)	3.96 (สำคัญมาก)	3.95 (สำคัญมาก)	
จำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน	3.93 (สำคัญมาก)	4.09 (สำคัญมาก)	4.00 (สำคัญมาก)	3.98 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)	
จำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ	3.87 (สำคัญมาก)	4.14 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.98 (สำคัญมาก)	2.82 (สำคัญปานกลาง)	3.82 (สำคัญมาก)	3.93 (สำคัญมาก)	
ความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์ บริการของบริษัทผู้ให้บริการ	3.72 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	3.78 (สำคัญมาก)	3.88 (สำคัญมาก)	2.91 (สำคัญปานกลาง)	3.82 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	
รวม	3.90 (สำคัญมาก)	4.08 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	3.18 (สำคัญปานกลาง)	3.89 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.90) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (4.07) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (3.93) ด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (3.93) ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.87) และด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.72) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (4.08) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (4.14) ด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (4.09) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (4.08) ด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (4.07) และด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (4.00) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.84) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (4.00) ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.86) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (3.81) ด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.78) และด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (3.76) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.85) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (3.98) ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.98) ด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.88) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (3.74) และด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (3.69) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (3.18) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (3.73) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (3.36) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (3.09) ด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (2.91) และด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (2.82) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.89) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจำหน่ายทุกด้าน ได้แก่ ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน (3.96) ด้านจำนวนช่องทางการเติมเงิน (3.96) ด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card (3.89) ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.82) และด้านความสะดวกสบายในการไปใช้บริการศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ (3.82) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	อายุ								รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	รวม		
โปร โมชั่นที่มีให้เลือกมาก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.01 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.08 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.17 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.98 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.18 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.71 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.04 (สำคัญมาก)		ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.04 (สำคัญมาก)
ระยะเวลาของโปร โมชั่น	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.01	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.88	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.10	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.00	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.09	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมากที่สุด) 4.21	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.00		ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.00
สิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.85	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.96	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.93	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.90	ค่าเฉลี่ย (สำคัญปานกลาง) 3.00	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.71	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.87		ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.87
รวม	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.96	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.97	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.07	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.96	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.76	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.88	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.97		ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.97

จากตาราง 53 ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.96) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ได้แก่ ด้านโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก (4.01) ด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (4.01) และด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.85) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.97) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ได้แก่ ด้านโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก (4.08) ด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.96) และด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (3.88) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (4.07) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ได้แก่ ด้านโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก (4.17) ด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (4.10) และด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.93) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.96) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (4.00) ด้านโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก (3.98) และด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.90) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.76) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านโปรโมชั่นที่มีให้เลือกมาก (4.18) และด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (4.09) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.00) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.88) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาของโปรโมชั่น (4.21) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านโปรโมชั่นที่มีให้เอามาก (3.71) และด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ (3.71) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกชื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านคนหรือบุคลากร (People)	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	
ผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปร โมชั่น ของระบบ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.65 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.71 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.64 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.43 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 2.91 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.64 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.62 (สำคัญมาก)
ความสุภาพของพนักงาน Call Center และ พนักงานประจำศูนย์บริการ	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.86 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.82 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.80 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.62 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญปานกลาง) 2.91 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.75 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.77 (สำคัญมาก)
ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงาน Call Center และพนักงานประจำ ศูนย์บริการ	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.82 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.88 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.86 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.69 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญปานกลาง) 3.18 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.71 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.80 (สำคัญมาก)
รวม	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.78 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.80 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.77 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.58 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญปานกลาง) 3.00 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.70 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.73 (สำคัญมาก)

จากตาราง 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.78) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.86) ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.82) และด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (3.65) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.80) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.88) ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.82) และด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (3.71) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.77) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.86) ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.80) และด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (3.64) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.58) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.69) ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.62) และด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (3.43) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (3.00) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.18) ด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (2.91) และด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (2.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.70) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคนหรือบุคลากรทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.75) ด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ (3.71) และด้านผู้แทนจำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ (3.64) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

	อายุ							รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
การประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปภาพบนบัตรเครดิต	3.37 (สำคัญปานกลาง)	3.57 (สำคัญมาก)	3.42 (สำคัญมาก)	3.52 (สำคัญมาก)	2.36 (สำคัญน้อย)	3.07 (สำคัญปานกลาง)	3.41 (สำคัญมาก)	
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ	3.68 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)	3.82 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	
ถึงขั้นของความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก	3.47 (สำคัญมาก)	3.68 (สำคัญมาก)	3.53 (สำคัญมาก)	3.43 (สำคัญมาก)	2.91 (สำคัญปานกลาง)	3.50 (สำคัญมาก)	3.53 (สำคัญมาก)	
การตกแต่งของศูนย์บริการ	3.34 (สำคัญปานกลาง)	3.53 (สำคัญมาก)	3.42 (สำคัญมาก)	3.38 (สำคัญปานกลาง)	2.73 (สำคัญปานกลาง)	3.21 (สำคัญปานกลาง)	3.39 (สำคัญปานกลาง)	
รวม	3.47 (สำคัญมาก)	3.64 (สำคัญมาก)	3.57 (สำคัญมาก)	3.51 (สำคัญมาก)	2.96 (สำคัญปานกลาง)	3.39 (สำคัญปานกลาง)	3.53 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.47) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.68) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (3.47) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (3.37) และด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ (3.34) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.64) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.77) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (3.68) ด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (3.57) และด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ (3.53) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.57) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.92) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (3.53) ด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (3.42) และด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ (3.42) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (3.51) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.71) ด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (3.52) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (3.43) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ (3.38) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (2.96) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.82) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (2.91) และด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ (2.73) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (2.36) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (3.39) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้บริการ (3.79) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก (3.50) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งของศูนย์บริการ 3.21 และด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน (3.07) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและกระบวนการเพื่อเลือกข้อ โทริกซ์ที่เปลี่ยนแปลงที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

การประเมินด้านกระบวนการ (Process)	อายุ						รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	
ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.96 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.96 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.73 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.76 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 2.91 (สำคัญปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.89 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.86 (สำคัญมาก)
ขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.16	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.13	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.97	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.00	ค่าเฉลี่ย (สำคัญปานกลาง) 3.36	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.29	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.09
ขั้นตอนและวิธีในการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.16	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.28	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.08	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.21	ค่าเฉลี่ย (สำคัญปานกลาง) 3.55	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.46	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.20
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center / ศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.19	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.21	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.08	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.07	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.82	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.64	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.19
รวม	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.12	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.15	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.97	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.01	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 3.41	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.32	ค่าเฉลี่ย (สำคัญมาก) 4.09

สำคัญมาก (3.73) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center หรือศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย (3.82) และด้านขั้นตอนและวิธีในการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก (3.55) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก (3.36) และด้านขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการ (2.91) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านกระบวนการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก (4.32) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center หรือศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย (4.64) ด้านขั้นตอนและวิธีในการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก (4.46) และด้านขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก (4.29) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากศูนย์บริการ (3.89) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกข้อ โทริศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix)	อายุ								รวม
	น้อยกว่า 20 ปี	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	3.76 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.75 (สำคัญมาก)	3.54 (สำคัญมาก)	3.02 (สำคัญปานกลาง)	3.61 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.72 (สำคัญมาก)	
ด้านราคา (Price)	4.01 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)	4.11 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.25 (สำคัญปานกลาง)	3.84 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.98 (สำคัญมาก)	
ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)	3.90 (สำคัญมาก)	4.08 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	3.18 (สำคัญปานกลาง)	3.89 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.96 (สำคัญมาก)	3.97 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	3.88 (สำคัญมาก)	3.88 (สำคัญมาก)	3.97 (สำคัญมาก)	
ด้านคนหรือบุคลากร (People)	3.78 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.58 (สำคัญมาก)	3.00 (สำคัญปานกลาง)	3.70 (สำคัญมาก)	3.70 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.47 (สำคัญมาก)	3.64 (สำคัญมาก)	3.57 (สำคัญมาก)	3.51 (สำคัญมาก)	2.96 (สำคัญปานกลาง)	3.39 (สำคัญปานกลาง)	3.39 (สำคัญปานกลาง)	3.53 (สำคัญมาก)	
ด้านกระบวนการ (Process)	4.12 (สำคัญมาก)	4.15 (สำคัญมาก)	3.97 (สำคัญมาก)	4.01 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	4.32 (สำคัญมากที่สุด)	4.32 (สำคัญมากที่สุด)	4.09 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการ (4.12) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา (4.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.96) ด้านช่องทางการจำหน่าย (3.90) ด้านคนหรือบุคลากร (3.78) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.76) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (3.47) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการ (4.15) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ใน ระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการจำหน่าย (4.08) ด้านราคา (4.02) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.97) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.86) ด้านคนหรือบุคลากร (3.80) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านราคา (4.11) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (4.07) ด้านกระบวนการ (3.97) ด้านช่องทางการจำหน่าย (3.84) ด้านคนหรือบุคลากร (3.77) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.75) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการ (4.01) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.96) ด้านช่องทางการจำหน่าย (3.85) ด้านราคา (3.84) ด้านคนหรือบุคลากร (3.58) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.54) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.76) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ (3.73) ด้านราคา (3.25) ด้านช่องทางการจำหน่าย (3.18) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.02) ด้านคนหรือบุคลากร (3.00) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (2.96) ตามลำดับ

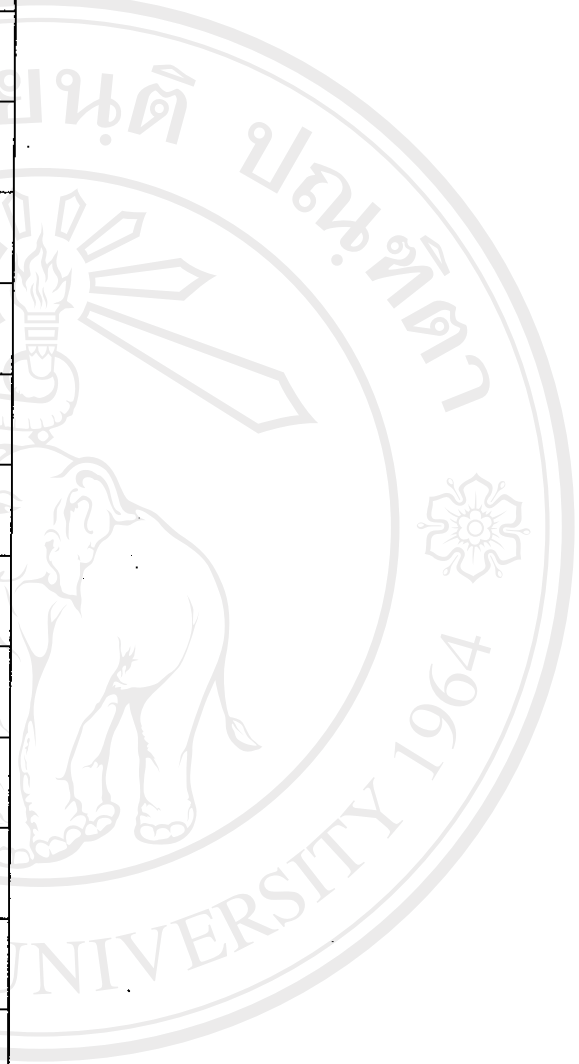
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการ (4.32) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ใน ระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการจำหน่าย (3.89) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.84) ด้านราคา (3.84) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.61) ด้านคนหรือบุคลากร (3.70) และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (3.39) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและระยะเวลาที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เลขหมายปัจจุบัน														
น้อยกว่า 6 เดือน	24	24.5	15	13.4	11	18.6	4	9.5	0	0.0	1	3.6	55	15.7
6-12 เดือน	38	38.8	28	25.0	9	15.3	12	28.6	6	54.5	4	14.3	97	27.7
1 ปี ถึง 1 ปีครึ่ง	14	14.3	15	13.4	5	8.5	7	16.7	1	9.1	6	21.4	48	13.7
2 ปีขึ้นไป	22	22.4	54	48.2	34	57.6	19	45.2	4	36.4	17	60.7	150	42.9
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0



สงวนลิขสิทธิ์โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
All rights reserved by Chiang Mai University

จากตาราง 58 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานานน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานานน้อยกว่า 6 เดือน และ 1 ปีถึง 1 ปีครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 15.7 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานานน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 15.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 1 ปีถึง 1 ปีครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.4 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 1 ปีถึง 1 ปีครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 1 ปีถึง 1 ปีครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.4 และใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตาราง 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรออกมากที่สุด	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6.00 น.-12.00 น.	4	4.1	5	4.4	10	16.9	5	11.9	0	0.0	5	17.9	29	8.3
12.00 น.-18.00 น.	21	21.4	47	42.0	28	47.5	27	64.3	8	72.7	13	46.4	144	41.1
18.00 น.-24.00 น.	69	70.4	60	53.6	21	35.6	10	23.8	3	27.3	10	35.7	173	49.4
24.00 น.-6.00 น.	4	4.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.2
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0

จากตาราง 59 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.4 และเป็นช่วงเวลา 6.00 น.–12.00 น. และ 24.00 น.–6.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.1 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 และเป็นช่วงเวลา 6.00 น.–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.6 และเป็นช่วงเวลา 6.00 น.–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.8 และเป็นช่วงเวลา 6.00 น.–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 11.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.3

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 12.00 น.–18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 18.00 น.–24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.7 และเป็นช่วงเวลา 6.00 น.–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 17.9

ตาราง 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยต่อเดือน	อายุ															
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
น้อยกว่า 50 บาท	5	5.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	1.4
50-100 บาท	4	4.1	2	1.8	2	3.4	0	0.0	1	9.1	0	0.0	0	0.0	9	2.6
101-200 บาท	7	7.1	14	12.5	3	5.1	11	26.2	5	45.4	0	0.0	0	0.0	40	11.4
201-300 บาท	43	43.9	53	47.3	22	37.3	20	47.6	0	0.0	15	53.6	0	0.0	153	43.7
301-400 บาท	14	14.3	15	13.4	11	18.6	1	2.4	3	27.3	2	7.1	2	7.1	46	13.1
401-500 บาท	6	6.1	10	8.9	12	20.3	4	9.5	1	9.1	3	10.7	1	9.1	36	10.3
501-600 บาท	10	10.2	6	5.4	6	10.2	4	9.5	0	0.0	5	17.9	0	0.0	31	8.9
มากกว่า 600 บาท	9	9.2	12	10.7	3	5.1	2	4.8	1	9.1	3	10.7	1	9.1	30	8.6
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	28	100.0	350	100.0

จากตาราง 60 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาเดือนละ 301-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.3 และเดือนละ 501-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.2

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาเดือนละ 301-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.4 และเดือนละ 101-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.5

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาเดือนละ 401-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3 และเดือนละ 301-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาเดือนละ 101-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.2 และเดือนละ 401-500 บาท และ 501-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 101-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาเดือนละ 301-400 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 และเดือนละ 50-100 บาท 401-500 บาท และมากกว่า 600 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.1 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาเดือนละ 501-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.9 และเดือนละ 401-500 บาท และมากกว่า 600 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.7 เท่ากัน

ตาราง 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับอายุและจำนวนครั้งของการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

จำนวนครั้งของการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเปลี่ยน	52	53.1	60	53.6	29	49.2	24	57.1	4	36.4	19	67.9	188	53.7
เปลี่ยน 1 ครั้ง	22	22.4	31	27.7	15	25.4	15	35.7	2	18.2	3	10.7	88	25.1
เปลี่ยน 2 ครั้ง	9	9.2	12	10.7	10	16.9	2	4.8	1	9.0	4	14.3	38	10.9
เปลี่ยน 3 ครั้งขึ้นไป	15	15.3	9	8.0	5	8.5	1	2.4	4	36.4	2	7.1	36	10.3
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0

ตาราง 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำนวนตามระดับอายุ และสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

สาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	อายุ												รวม	
	น้อยกว่า 20 ปี (N=46 ราย)		20-25 ปี (N=52 ราย)		26-30 ปี (N=30 ราย)		31-35 ปี (N=18 ราย)		36-40 ปี (N=7 ราย)		40 ปีขึ้นไป (N=9 ราย)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า	25	54.3	24	46.2	15	50.0	8	44.4	5	71.4	3	33.3	80	49.4
ต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นรายอื่น	4	8.7	5	9.6	6	20.0	1	5.6	1	14.3	2	22.2	19	11.7
เลขหมายใหม่สวยงามเลขหมายเดิม	6	13.0	11	21.2	5	16.7	2	11.1	0	0.0	3	33.3	27	16.7
เพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อกับบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม	11	23.9	10	19.2	9	30.0	3	16.7	1	14.3	2	22.2	36	22.2
SIM Card เลขหมายเดิมหาย	17	37.0	25	48.1	6	20.0	5	27.8	0	0.0	6	66.7	59	36.4
พื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิมไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ	7	15.2	12	23.1	0	0.0	3	16.7	3	42.9	2	22.2	27	16.7
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทั้งหมด เท่ากับ 162 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 62 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย คิดเป็นร้อยละ 37.0 และเพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม คิดเป็นร้อยละ 23.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.2 และพื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิมไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 23.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม คิดเป็นร้อยละ 30.0 และต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นรายอื่นและ SIM Card เลขหมายเดิมหาย คิดเป็นร้อยละ 20.0 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย คิดเป็นร้อยละ 27.8 และเพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม และพื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิมไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 16.7 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ พื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิมไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 42.9 และต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการเป็นรายอื่น และเพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม คิดเป็นร้อยละ 14.3 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า และเลขหมายใหม่สวยกว่าเลขหมายเดิม คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน

ตาราง 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป	อายุ													
	น้อยกว่า 20 ปี		20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36-40 ปี		40 ปีขึ้นไป		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ต่อไป	96	98.0	110	98.2	57	96.6	41	97.6	11	100.0	28	100.0	343	98.0
ต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน	2	2.0	2	1.8	2	3.4	1	2.4	0	0.0	0	0.0	7	2.0
รวม	98	100.0	112	100.0	59	100.0	42	100.0	11	100.0	28	100.0	350	100.0



สงวนลิขสิทธิ์โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

จากตาราง 63 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 98.0 และต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 98.2 และต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 1.8

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-30 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 96.6 และต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-35 ปี ทั้งหมด ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 97.6 และต้องการเปลี่ยนเป็นระบบการชำระค่าบริการรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมด จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100.0

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมด จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100.0

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ตาราง 64 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. เมื่อ SIM Card หายไม่สามารถขอใช้บริการเลขหมายเดิม ได้ทันที ต้องใช้เวลาหลายวัน	211	60.3
2. เมื่อ SIM Card หายและต้องการ SIM Card เลขหมายเดิมต้อง ไปติดต่อสำนักงานเขตพื้นที่ของผู้ให้บริการเท่านั้น	179	51.1
3. ระยะเวลาในการใช้ของวงเงินที่เติมไม่ในแต่ละครั้งสั้นเกินไป	238	68.0
4. ค่าโทรต่อนาที (Air Time)แพง	283	80.9
5. SIM Card ที่มีเลขหมาย โทรศัพท์ที่สวยมีราคาสูง	169	48.3
6. ราคาของบัตรเติมเงินมีให้เลือกน้อย	197	56.3
7. ช่องทางการจัดจำหน่ายบางช่องทาง เช่น ร้านค้าสะดวกซื้อ 7-ELEVEN , ร้านค้าในปั๊มน้ำมัน ขาดพนักงานที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น โปร โมชั่นของระบบ, วิธีการเปิดใช้บริการ	71	20.3
8. ช่องทางการจัดจำหน่ายบัตรเติมเงินมักจะไม่ค่อยมีติดของบัตรเติมเงินให้เลือก คือมักจะมีชนิดเดียว	89	25.4
9. ระยะเวลาของ โปร โมชั่นสั้น	227	64.9
10. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ โปร โมชั่นใหม่ๆ น้อย	80	22.9
11. มี โปร โมชั่นให้เลือกน้อย	196	56.0
12. ผู้ให้จำหน่าย SIM Card ยังขาดการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ โปร โมชั่นของระบบ	85	24.3

หมายเหตุ: - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตาราง 64 (ต่อ)

	ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
13.	ลูกค้าไม่ได้รับการดูแลดีเท่ากับลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบชำระค่าบริการรายเดือน (Postpaid)	105	30.0
14.	สติ๊กเกอร์แสดงสถานะที่จำหน่ายบัตรเติมเงินยังสังเกตเห็นได้ยาก	58	16.6
15.	โฆษณาในส่วนของบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (ระบบเติมเงิน) ยังไม่ชัดเจน เช่น การโฆษณาของแต่ละผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ยังไม่ชัดเจนในส่วนของผู้ให้บริการ	78	22.3
16.	บัตรเติมเงินชุดรหัสยาก และชำรุดง่าย	67	19.1
17.	รูปถ่ายบัตรเติมเงินไม่น่าใช้งาน	62	17.7
18.	ต้องกรอกหัสที่ใช้ในการเติมเงินที่มีหลายหลักทำให้ขั้นตอนในการเติมเงินทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นการยุ่งยาก	200	57.1
19.	การติดต่อเกี่ยวกับโทรศัพท์ในระบบเติมเงิน ต้องติดต่อที่ตัวแทนของเครือข่ายบางแห่งเท่านั้น	108	30.9
20.	ขั้นตอนในการเปลี่ยนไปโรมซันนั้นยุ่งยาก	167	47.7
21.	อื่นๆ	1	0.3

หมายเหตุ: - อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีปัญหา

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 350 ราย

- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 64 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่คือค่าโทรก่อนนาที (Air Time) แพง คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการใช้ของวงเงินที่เติมไปในแต่ละครั้งสั้นเกินไป คิดเป็นร้อยละ 68.0 และระยะเวลาของโปรโมชั่นสั้น คิดเป็นร้อยละ 64.9

ตาราง 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีความแม่นยำในการหักเงินค่าโทร	1	0.3
เบอร์สววยไม่ควรจะมีราคาแพง ควรจะอยู่ที่ว่าใครเร็วกว่าได้ก่อน	1	0.3
การจำกัดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เติบโตขึ้นเรื่อยๆ	1	0.3
ควรจะยืดเวลาของการเติมเงินให้ยาวนานมากกว่านี้ จาก 30 วันเป็น 60 วัน	2	0.6
ควรคิดค่าโทรถูกลง และไม่ควรตัดอายุการใช้งาน	1	0.3
ควรเพิ่มโบนัสหลังการโทร	1	0.3
ให้ลดค่าโทรเหลือนาทีละ 1.50 บาททั่วประเทศ	1	0.3
การเปลี่ยนโปรโมชั่นไม่ควรคิดค่าใช้จ่าย เพราะเสียค่าใช้จ่ายแพง	1	0.3
การติดต่อศูนย์เพื่อเติมเงินในระบบ DTAC มักมีปัญหา คิดต่อยก ตัดยอดเงินเข้า ทำให้ไม่สามารถเช็คได้ว่าควร โทรต่อได้อีกเท่าไร การเช็คยอดเงิน ไม่มีบริการเช็คยอดด่วน โดยที่ไม่ต้องกดโทรออกเพื่อฟัง	1	0.3
ควรจะคิดเงินตามจริงเป็นวินาทีทุกระบบ และมักจะมีการโฆษณาเกินจริง	1	0.3

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 350 ราย

จากตาราง 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเห็นว่าควรจะยืดเวลาของการเติมเงินให้นานขึ้น จาก 30 วันเป็น 60 วัน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ส่วนความแม่นยำในการหักเงินค่าโทร เบอร์สววยไม่ควรจะมีราคาแพงควรจะอยู่ที่ว่าใครเร็วกว่าได้ก่อน การจำกัดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เติบโตขึ้นเรื่อยๆ ควรคิดค่าโทรถูกลงและไม่ควรตัดอายุการใช้งาน ควรเพิ่มโบนัสหลังการโทร ให้ลดค่าโทรเหลือนาทีละ 1.50 บาททั่วประเทศ การเปลี่ยนโปรโมชั่นไม่ควรคิดค่าใช้จ่าย เพราะเสียค่าใช้จ่ายแพง การติดต่อศูนย์เพื่อเติมเงินในระบบ DTAC มักมีปัญหา คิดต่อยก ตัดยอดเงินเข้า ทำให้ไม่สามารถเช็คได้ว่าควร โทรต่อได้อีกเท่าไร การเช็คยอดเงิน ไม่มีบริการเช็คยอดด่วน โดยที่ไม่ต้องกดโทรออกเพื่อฟัง ควรจะคิดเงินตามจริงเป็นวินาทีทุกระบบและมักจะมีการโฆษณาเกินจริง คิดเป็นร้อยละ 0.3 เท่ากัน