

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าในกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยกระจายตามสัดส่วนของจำนวนลูกค้าในกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 400 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้บริการอยู่ เครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายที่คิดว่าดีที่สุด รูปแบบบริการที่ใช้ และค่าใช้จ่ายบริการรายเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพศ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	61.6	15	46.9	129	62.0	31	64.6	244	61.0
หญิง	43	38.4	17	53.1	79	38.0	17	35.4	156	39.0
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0
สัดส่วน	112	28	32	8	208	52	48	12	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 61.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.4 และจากสัดส่วนผู้ให้บริการรวม ร้อยละ 100 พบว่า ร้อยละ 52 เป็นผู้ให้บริการของ LTC โดยแยกเป็นเพศชาย ร้อยละ 62.0 และเพศหญิง ร้อยละ 38.0 สัดส่วนร้อยละ 28 เป็นผู้ให้บริการของ ETL โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.6 และเพศหญิง ร้อยละ 38.4 สัดส่วนร้อยละ 12 ผู้ให้บริการของ Tango โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.6 และเพศหญิง ร้อยละ 35.4 และสัดส่วนร้อยละ 8 เป็นผู้ให้บริการของ LAT โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.1 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.9

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

สถานะภาพ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	68	60.7	21	65.6	118	56.7	35	72.9	242	60.5
สมรส	44	39.3	11	34.4	88	42.3	13	27.1	156	39.0
หย่า	0	0	0	0	2	1.0	0	0	2	0.5
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมามีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีสถานะภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 0.5 และพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ ETL มีสถานะภาพโสดร้อยละ 60.7 และมีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 39.3 ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ LAT มีสถานะภาพ โสด ร้อยละ 65.6 และมีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ LTC มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 56.7 มีสถานะภาพสมรสร้อยละ 42.3 และร้อยละ 1.0 มีสถานะภาพหย่า และพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ Tango มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 72.9 มีสถานะภาพโสด มีสถานะภาพสมรส ร้อยละ 21.1

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

อายุ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า20ปี	16	14.3	4	12.5	31	14.9	6	12.5	57	14.3
20-25 ปี	19	17.0	10	31.2	31	14.9	14	29.2	74	18.4
26-30 ปี	42	37.5	7	21.8	71	34.1	11	22.9	131	32.7
31-35 ปี	18	16.1	6	18.8	38	18.3	10	20.8	72	18.0
36-40 ปี	4	3.6	3	9.4	14	6.7	4	8.3	25	6.3
40 ปีขึ้นไป	13	11.5	2	6.3	23	11.1	3	6.3	41	10.3
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 อันดับต่อมามีอายุระหว่าง 31-35 ปี ต่ำกว่า 20 ปี และ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.0 14.3 และ 10.3 ตามลำดับ สำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3

ผู้ให้บริการของ ETL มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 และมีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.1

ผู้ให้บริการของ LAT มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมามีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.9 และมีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8

ผู้ให้บริการของ LTC มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีอายุระหว่าง 31-35 ปี และต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.9 เท่ากัน

ผู้ให้บริการของ Tango มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมามีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8

All rights reserved

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระดับการศึกษา	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.ปลาย	0	0.0	4	12.5	18	8.7	2	4.2	24	6.0
ม.ปลาย/ปวช	22	19.6	4	12.5	50	24.0	7	14.6	83	20.7
อนุปริญญา/ปวส	26	23.2	4	12.5	30	14.4	3	6.3	63	15.8
ปริญญาตรี	57	50.9	15	46.9	98	47.1	34	70.7	204	51.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	6.3	5	15.6	12	5.8	2	4.2	26	6.5
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 51.0 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 20.8 ระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 15.8 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.5 และ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 6.0

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ ETL มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.9 รองลงมา ได้แก่ ระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 23.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 19.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.3

ผู้ใช้บริการของ LAT มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 46.9 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.6 และที่เหลือคือ ระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 12.5

ผู้ใช้บริการของ LTC มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 47.1 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 24.0 ระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 14.4 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.7 และ 5.8 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ LTC มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.8 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 14.6 และที่เหลือคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.2 เท่ากัน

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

อาชีพ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	28	25.0	3	9.4	49	23.6	14.0	29.2	94	23.5
ธุรกิจส่วนตัว	16	14.3	5	15.6	35	16.8	9.0	18.7	65	16.3
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	13	11.6	7	21.9	38	18.3	13.0	27.1	71	17.7
ข้าราชการ	17	15.2	9	28.1	40	19.2	6.0	12.5	72	18.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	33.9	8	25.0	46	22.1	6.0	12.5	98	24.5
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมา ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 23.5 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการ ร้อยละ 18.0 ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 17.7 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ ETL มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 33.9 รองลงมา ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 25.0 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการ ร้อยละ 15.2 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.3 ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ LAT มีอาชีพข้าราชการมากที่สุด ร้อยละ 28.1 รองลงมา ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.0 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 21.9 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15.6 และนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 9.4

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ LTC มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 23.6 รองลงมา ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.1 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ข้าราชการ ร้อยละ 19.2 ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.3 และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.8

พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการของ Tango มีอาชีพนักเรียน นักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 29.2 รองลงมา ได้แก่ลูกจ้างบริษัทเอกชนร้อยละ 27.1 อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.7 ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ร้อยละ 1.5 เท่ากัน

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 300,000 กีบ	22	19.6	2	6.3	41	19.7	7	14.6	72	18.0
300,000-500,000 กีบ	25	22.3	6	18.7	31	14.9	7	14.6	69	17.3
500,000-800,000 กีบ	4	3.6	4	12.5	33	15.9	4	8.3	45	11.3
800,000-1,000,000 กีบ	20	17.9	2	6.3	10	4.8	10	20.7	42	10.5
1,000,000-1,500,000 กีบ	6	5.4	8	25.0	16	7.7	3	6.3	33	8.3
1,500,000-2,000,000 กีบ	16	14.3	5	15.5	19	9.1	8	16.7	48	12.0
2,000,000-3,000,000 กีบ	8	7.1	3	9.4	33	15.9	2	4.2	46	11.4
มากกว่า 3,000,000	11	9.8	2	6.3	25	12.0	7	14.6	45	11.3
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

หมายเหตุ: อัตราแลกเปลี่ยนขณะนั้นคือ 1 บาท เท่ากับ 265 กีบ

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 300,000 กีบมากที่สุด ร้อยละ 18.0 รองลงมา ได้แก่รายได้ต่อเดือน 300,000-500,000 กีบ ร้อยละ 17.3 และรายได้ต่อเดือนน้อยที่สุด ได้แก่ 1,000,000-1,500,000 กีบ ร้อยละ 8.3

ผู้ใช้บริการของ ETL มีรายได้ต่อเดือน 300,000-500,000 กีบมากที่สุด ร้อยละ 22.3 รองลงมาได้แก่รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 300,000 กีบ ร้อยละ 19.6 และน้อยที่สุดได้แก่รายได้ต่อเดือน 500,000-800,000 กีบ ร้อยละ 3.6

ผู้ใช้บริการของ LAT มีรายได้ต่อเดือน 1,000,000-1,500,000 กีบมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมาได้แก่รายได้ต่อเดือน 300,000-500,000 กีบ ร้อยละ 18.7 และน้อยที่สุดได้แก่รายได้ต่อ

เดือน ไม่เกิน 300,000 กีบ 800,000-1,000,000 กีบ และมากกว่า 3,000,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 6.3 เท่ากัน

ผู้ให้บริการของ LTC มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 300,000 กีบมากที่สุด ร้อยละ 19.7 รองลงมาได้แก่รายได้ต่อเดือน 500,000-800,000 กีบ และ 2,000,000-3,000,000 กีบ ร้อยละ 15.9 เท่ากัน และน้อยที่สุดได้แก่รายได้ต่อเดือน 800,000-1,000,000 กีบ ร้อยละ 4.8

ผู้ให้บริการของ Tango มีรายได้ต่อเดือน 800,000-1,000,000 กีบมากที่สุด ร้อยละ 20.7 รองลงมาได้แก่รายได้ต่อเดือน 1,500,000-2,000,000 กีบ ร้อยละ 16.7 และน้อยที่สุดได้แก่รายได้ต่อเดือน 2,000,000-3,000,000 กีบ ร้อยละ 4.2

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL จำนวนจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ETL	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	104	92.9
2 เลขหมาย	6	5.4
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	2	1.7
รวม	112	100.0

จากตาราง 7 พบว่าผู้ให้บริการของ ETL มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ETL จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมา มีจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 5.4 และมีจำนวน ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตาราง 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT จำแนกจำนวนเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LAT	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	32	100.0
2 เลขหมาย	0	0.0
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	0	0.0
รวม	32	100.0

จากตาราง 8 พบว่าผู้ให้บริการของ LAT ทั้งหมดมีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LAT จำนวน 1 เลขหมาย

ตาราง 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC จำแนกจำนวนเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LTC	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	170	81.7
2 เลขหมาย	21	10.1
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	17	8.2
รวม	208	100.0

จากตาราง 9 พบว่าผู้ให้บริการของ LTC ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LTC จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมามีจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 10.1 และมีจำนวน ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตาราง 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango จำแนกจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ Tango	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	41	85.4
2 เลขหมาย	5	10.4
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	2	4.2
รวม	48	100.0

จากตาราง 10 พบว่าผู้ให้บริการของ Tango ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ Tango จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมามีจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 10.4 และมีจำนวน ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตาราง 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าดีที่สุด และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการที่ดีที่สุด	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ETL	80	71.4	8	25.0	39	18.8	7	14.6	134	33.5
LAT	2	1.8	14	43.8	2	1.0	3	6.3	21	5.2
LTC	18	16.1	5	15.6	155	74.4	16	33.3	194	48.5
Tango	12	10.7	5	15.6	12	5.8	22	45.8	51	12.8
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0
สัดส่วน	112	28	32	8	208	52	48	12	400	100.0

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากถึง ร้อยละ 48.5 คิดว่าผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ดีที่สุด รองลงมาได้แก่ ETL และ Tango คิดเป็นร้อยละ 33.5 และ 12.8 และ ผู้ใช้บริการของ LAT คิดว่า LAT ให้บริการดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการของ ETL คิดว่า ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ดีที่สุดคือ ETL คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาได้แก่ LTC Tango และ LAT คิดเป็นร้อยละ 16.1 10.7 และ 1.8 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการของ LAT คิดว่า ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ดีที่สุดคือ LAT คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาได้แก่ ETL คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสุดท้ายคือ LTC และ Tango คิดเป็นร้อยละ 15.6 เท่ากัน

ผู้ใช้บริการของ LTC คิดว่า ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ดีที่สุดคือ LTC คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาได้แก่ ETL Tango และ LAT คิดเป็นร้อยละ 18.8 5.8 และ 1.0 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการของ Tango คิดว่า ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ดีที่สุดคือ Tango คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาได้แก่ LTC ETL และ LAT คิดเป็นร้อยละ 33.3 14.6 และ 6.3 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบบริการที่ใช้ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

รูปแบบบริการที่ใช้	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Postpaid	25	22.3	4	12.5	19	9.1	12	25.0	60	15.0
Prepaid	80	71.4	26	81.2	161	77.4	27	56.2	294	73.5
มีทั้ง Postpaid และ Prepaid	7	6.3	2	6.3	28	13.5	9	18.8	46	11.5
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

หมายเหตุ: Post paid: ผู้ใช้บริการจะชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ

Prepaid: ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภท Prepaid คิดเป็นร้อยละ 73.5 รูปแบบบริการ Post paid คิดเป็นร้อยละ 15.0 และรูปแบบบริการที่มีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 11.5

All rights reserved

ผู้ให้บริการของ ETL ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภท Prepaid คิดเป็นร้อยละ 71.4 รูปแบบบริการ Post paid คิดเป็นร้อยละ 22.3 และรูปแบบบริการที่มีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 6.3

ผู้ให้บริการของ LAT ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภท Prepaid คิดเป็นร้อยละ 81.2 รูปแบบบริการ Post paid คิดเป็นร้อยละ 12.5 และรูปแบบบริการที่มีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 6.3

ผู้ให้บริการของ LTC ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภท Prepaid คิดเป็นร้อยละ 77.4 รูปแบบบริการ ที่มีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 13.5 และรูปแบบบริการ Post paid คิดเป็นร้อยละ 9.1

ผู้ให้บริการของ Tango ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภท Prepaid คิดเป็นร้อยละ 56.2 รูปแบบบริการ Post paid คิดเป็นร้อยละ 25.0 และรูปแบบบริการที่มีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตาราง 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้บริการต่อเดือน และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย)	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 กีบ	10	8.9	3	9.4	14	6.7	3	6.3	30	7.5
20,000-50,000 กีบ	26	23.2	3	9.4	57	27.4	15	31.2	101	25.2
50,000-100,000 กีบ	20	17.9	12	37.4	58	27.9	5	10.4	95	23.7
100,000-200,000 กีบ	20	17.9	6	18.7	25	12.0	3	6.3	54	13.5
200,000-300,000 กีบ	11	9.8	3	9.4	17	8.2	9	18.7	40	10.0
300,000-500,000 กีบ	11	9.8	3	9.4	11	5.3	5	10.4	30	7.5
500,000-1,000,000 กีบ	8	7.1	0	0.0	18	8.7	5	10.4	31	7.8
มากกว่า 1,000,000 กีบ	6	5.4	2	6.3	8	3.8	3	6.3	19	4.8
รวม	112	100.0	32	100.0	208	100.0	48	100.0	400	100.0

หมายเหตุ: อัตราแลกเปลี่ยนขณะนั้นคือ 1 บาท เท่ากับ 265 กีบ

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 20,000-50,000 กีบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมามีค่าใช้บริการต่อเดือน 50,000-100,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 23.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดมีค่าใช้บริการต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 4.8

ผู้ใช้บริการของ ETL มีค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 20,000-50,000 กีบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมามีค่าใช้บริการต่อเดือน 50,000-100,000 กีบ และ 100,000-200,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 17.9 เท่ากัน

ผู้ใช้บริการของ LAT มีค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 50,000-100,000 กีบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมามีค่าใช้บริการต่อเดือน 100,000-200,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีค่าใช้บริการต่อเดือนไม่เกิน 20,000 กีบ 20,000-50,000 กีบ 300,000-500,000 กีบ 200,000-300,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 9.4 เท่ากัน

ผู้ใช้บริการของ LTC มีค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 50,000-100,000 กีบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมามีค่าใช้บริการต่อเดือน 20,000-50,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 27.4 และมีค่าใช้บริการต่อเดือน 100,000-200,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 12.0

ผู้ใช้บริการของ Tango มีค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 20,000-50,000 กีบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมามีค่าใช้บริการต่อเดือน 200,000-300,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีค่าใช้บริการต่อเดือน 500,000-1,000,000 กีบ 300,000-500,000 กีบ 50,000-100,000 กีบ คิดเป็นร้อยละ 10.4 เท่ากัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ				
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	4	3.6	6	5.4	26	23.2	58	51.8	18	16.1	3.71	มาก
บริการเสริมของระบบ	0	0.0	12	10.7	37	33.0	41	36.6	22	19.6	3.65	มาก
กำลังส่งของระบบ	2	1.8	16	14.3	24	21.4	37	33.0	33	29.5	3.74	มาก
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	6	5.4	13	11.6	20	17.9	35	31.3	38	33.9	3.77	มาก
รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	2	1.8	16	14.3	29	25.9	49	43.8	16	14.3	3.54	มาก
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	2	1.8	23	20.5	22	19.6	28	25.0	37	33.0	3.67	มาก
โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	4	3.6	10	8.9	27	24.1	26	23.2	45	40.2	3.88	มาก
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	8	7.1	24	21.4	31	27.7	28	25.0	21	18.8	3.27	ปานกลาง
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	20	17.9	38	33.9	31	27.7	15	13.4	8	7.1	2.52	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม											3.53	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ บริการเสริมของระบบ กำลังส่งของระบบ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรออก-เข้าได้ง่าย และสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย คือ สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	0	0.0	4	12.5	5	15.6	9	28.1	14	43.8	4.03	มาก
บริการเสริมของระบบ	0	0.0	5	15.6	4	12.5	13	40.6	10	31.3	3.88	มาก
กำลังส่งของระบบ	0	0.0	2	6.3	9	28.1	10	31.3	11	34.4	3.94	มาก
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	5	15.6	5	15.6	7	21.9	5	15.6	10	31.3	3.31	ปานกลาง
รองรับระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่	1	3.1	10	31.3	4	12.5	7	21.9	10	31.3	3.47	มาก
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	2	6.3	2	6.3	5	15.6	6	18.8	17	53.1	4.06	มาก
โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)		0.0	2	6.3	5	15.6	8	25.0	17	53.1	4.25	มากที่สุด
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	2	6.3	8	25.0	8	25.0	8	25.0	6	18.8	3.25	ปานกลาง
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	9	28.1	8	25.0	1	3.1	12	37.5	2	6.3	2.69	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.65	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ โทรออก-เข้าได้ง่าย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ บริการเสริมของระบบ กำลังส่งของระบบ และสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ และสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	6	2.9	13	6.3	53	25.5	77	37.0	59	28.4	3.82	มาก
บริการเสริมของระบบ	20	9.6	27	13.0	67	32.2	58	27.9	36	17.3	3.30	ปานกลาง
กำลังส่งของระบบ	2	1.0	23	11.1	70	33.7	63	30.3	50	24.0	3.65	มาก
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	20	9.6	25	12.0	49	23.6	67	32.2	47	22.6	3.46	มาก
รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	21	10.1	19	9.1	56	26.9	65	31.3	47	22.6	3.47	มาก
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	4	1.9	15	7.2	56	26.9	79	38.0	54	26.0	3.79	มาก
โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	4	1.9	26	12.5	48	23.1	67	32.2	63	30.3	3.76	มาก
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	22	10.6	31	14.9	43	20.7	88	42.3	24	11.5	3.29	ปานกลาง
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	70	33.7	50	24.0	52	25.0	28	13.5	8	3.8	2.30	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม											3.43	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ กำลังส่งของระบบ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย โทรออก-เข้าได้ง่าย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ บริการเสริมของระบบ และระบบสามารถใช้งานได้ต่างประเทศ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย คือ สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	0	0.0	4	8.3	15	31.3	16	33.3	13	27.1	3.79	มาก
บริการเสริมของระบบ	0	0.0	2	4.2	19	39.6	18	37.5	9	18.8	3.71	มาก
กำลังส่งของระบบ	0	0.0	0	0.0	14	29.2	25	52.1	9	18.8	3.90	มาก
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	2	4.2	4	8.3	16	33.3	7	14.6	19	39.6	3.77	มาก
รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	2	4.2	10	20.8	9	18.8	19	39.6	8	16.7	3.44	มาก
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	0	0.0	2	4.2	9	18.8	18	37.5	19	39.6	4.13	มาก
โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	0	0.0	2	4.2	10	20.8	17	35.4	19	39.6	4.10	มาก
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	0	0.0	11	22.9	13	27.1	15	31.3	9	18.8	3.46	มาก
สามารถรับชมสัญญาณ โทรทัศน์ผ่านผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	13	27.1	10	20.8	14	29.2	5	10.4	6	12.5	2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม											3.66	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 17 พบว่าผู้ใช้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ บริการเสริมของระบบ กำลังส่งของระบบ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย โทรออก-เข้าได้ง่าย และระบบสามารถใช้งานได้ในประเทศ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย คือ สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL										ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ค่าบริการก่อนที่ถูกลง	6	5.36	16	14.29	27	24.11	40	35.71	23	20.54	3.52	มาก
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	9	8.04	24	21.43	37	33.04	30	26.79	12	10.71	3.11	ปานกลาง
ค่าบริการรายเดือนถูกลง	6	5.36	20	17.86	31	27.68	36	32.14	19	16.96	3.38	ปานกลาง
คิดค่าบริการเป็นวินาที	4	3.57	25	22.32	21	18.75	29	25.89	33	29.46	3.55	มาก
มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีระบบจัดซื้อ	28	25.00	28	25.00	6	5.36	16	14.29	34	30.36	3.00	ปานกลาง
ค่าเปิดใช้บริการถูกลง	4	3.57	29	25.89	31	27.68	36	32.14	12	10.71	3.21	ปานกลาง
ค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง	18	16.07	14	12.50	29	25.89	28	25.00	23	20.54	3.21	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.28	ปานกลาง

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 18 พบว่าผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ ค่าบริการก่อนที่ถูกลง และคิดค่าบริการเป็นวินาที

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูกลง ค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง ค่าเปิดใช้บริการถูกลง และมีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีระบบจัดซื้อ

ตาราง 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT										แปล ผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ค่าบริการก่อนที่ถูกลง	2	6.25	5	15.63	1	3.13	11	34.38	13	40.63	3.88	มาก
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	0	0.00	6	18.75	1	3.13	13	40.63	12	37.50	3.97	มาก
ค่าบริการรายเดือนถูกลง	1	3.13	3	9.38	5	15.63	9	28.13	14	43.75	4.00	มาก
คิดค่าบริการเป็นวินาที	2	6.25	7	21.88	1	3.13	15	46.88	7	21.88	3.56	มาก
มีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง	8	25.00	6	18.75	5	15.63	9	28.13	4	12.50	2.84	ปาน กลาง
ค่าเปิดใช้บริการถูกลง	3	9.38	3	9.38	6	18.75	9	28.13	11	34.38	3.69	มาก
ค่าเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่นต่างๆ ไม่แพง	2	6.25	4	12.50	6	18.75	15	46.88	5	15.63	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.64	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 19 พบว่าผู้ใช้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ ค่าบริการก่อนที่ถูกลง ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูกลง คิดค่าบริการเป็นวินาที ค่าเปิดใช้บริการถูกลง และค่าเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่นต่างๆ ไม่แพง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง

ตาราง 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ค่าบริการก่อนที่ดู	20	9.62	33	15.87	58	27.88	54	25.96	43	20.67	3.32	ปานกลาง
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	15	7.21	48	23.08	74	35.58	35	16.83	36	17.31	3.14	ปานกลาง
ค่าบริการรายเดือนถูก	20	9.62	29	13.94	72	34.62	48	23.08	39	18.75	3.27	ปานกลาง
คิดค่าบริการเป็นวินาที	31	14.90	29	13.94	46	22.12	58	27.88	44	21.15	3.26	ปานกลาง
มีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง	58	27.88	42	20.19	35	16.83	26	12.50	47	22.60	2.82	ปานกลาง
ค่าเปิดใช้บริการถูก	28	13.46	22	10.58	81	38.94	45	21.63	32	15.38	3.15	ปานกลาง
ค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง	27	12.98	32	15.38	55	26.44	61	29.33	33	15.87	3.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.17	ปานกลาง

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 20 พบว่า พบว่าผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลางทั้งหมด

ตาราง 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ค่าบริการก่อนที่ถูกลง	3	6.25	8	16.67	13	27.08	7	14.58	17	35.42	3.56	มาก
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	4	8.33	9	18.75	16	33.33	9	18.75	10	20.83	3.25	ปานกลาง
ค่าบริการรายเดือนถูกลง	5	10.42	3	6.25	20	41.67	12	25.00	8	16.67	3.31	ปานกลาง
คิดค่าบริการเป็นวินาที	3	6.25	6	12.50	13	27.08	14	29.17	12	25.00	3.54	มาก
มีการลดเซสค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง	12	25.00	11	22.92	6	12.50	11	22.92	8	16.67	2.83	ปานกลาง
ค่าเปิดใช้บริการถูกลง	5	10.42	5	10.42	14	29.17	11	22.92	13	27.08	3.46	มาก
ค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง	3	6.25	12	25.00	18	37.50	10	20.83	5	10.42	3.04	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.29	ปานกลาง

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 21 พบว่าผู้ใช้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ ค่าบริการก่อนที่ถูกลง คิดค่าบริการเป็นวินาที และค่าเปิดใช้บริการถูกลง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูกลง มีการลดเซสค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง และค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL										แปล ผล	
	น้อยที่สุด		น้อย (2)		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	2	1.79	8	7.14	24	21.43	52	46.43	26	23.21	3.82	มาก
มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน	7	6.25	12	10.71	20	17.86	40	35.71	33	29.46	3.71	มาก
มีคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	10	8.93	22	19.64	40	35.71	22	19.64	18	16.07	3.14	ปาน กลาง
ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	10	8.93	14	12.50	18	16.07	34	30.36	36	32.14	3.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.58	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 22 พบว่าผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า

ตาราง 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT										แปล ผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	0	0.00	14	43.75		0.00	9	28.13	9	28.13	3.41	มาก
มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน	0	0.00	8	25.00	5	15.63	10	31.25	9	28.13	3.63	มาก
มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	0	0.00	12	37.50	9	28.13	9	28.13	2	6.25	3.03	ปาน กลาง
ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	1	3.13	5	15.63	5	15.63	9	28.13	12	37.50	3.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.47	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 23 พบว่าผู้ใช้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดจำหน่าย มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มี
ตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตาม
ศูนย์การค้า

ตาราง 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC										แปล ผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	2	0.96	23	11.06	44	21.15	96	46.15	43	20.67	3.75	มาก
มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน	2	0.96	50	24.04	47	22.60	69	33.17	40	19.23	3.46	มาก
มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	17	8.17	39	18.75	55	26.44	71	34.13	26	12.50	3.24	ปาน กลาง
ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	19	9.13	31	14.90	64	30.77	52	25.00	42	20.19	3.32	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.44	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 23 พบว่าผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดจำหน่าย มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก และมี
ตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตาม
ศูนย์การค้า และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย

ตาราง 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango										แปล ผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีศูนย์บริการของบริษัท จำนวนมาก	1	2.08	4	8.33	13	27.08	25	52.08	5	10.42	3.60	มาก
มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน	1	2.08	6	12.50	15	31.25	11	22.92	15	31.25	3.69	มาก
มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของ บริษัทตามศูนย์การค้า	1	2.08	7	14.58	12	25.00	14	29.17	14	29.17	3.69	มาก
ศูนย์บริการมีที่จอดรถ เพียงพอ สะดวกสบาย	5	10.42	5	10.42	14	29.17	14	29.17	10	20.83	3.40	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.59	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 25 พบว่าผู้ใช้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดจำหน่าย มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มี
ตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตาม
ศูนย์การค้า

ตาราง 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL										ผล ผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี	19	16.96	20	17.86	26	23.21	32	28.57	15	13.39	2.79	ปานกลาง
โปรโมชั่นโทรฟรี	13	11.61	48	42.86	18	16.07	11	9.82	22	19.64	2.60	น้อย
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	4	3.57	40	35.71	31	27.68	23	20.54	14	12.50	2.78	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	10	8.93	7	6.25	47	41.96	36	32.14	12	10.71	3.02	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	0	0.00	35	31.25	40	35.71	29	25.89	8	7.14	2.84	ปานกลาง
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	14	12.50	21	18.75	40	35.71	29	25.89	8	7.14	2.72	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ	2	1.79	25	22.32	31	27.68	42	37.50	10	8.93	2.98	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อป้าย	12	10.71	7	6.25	35	31.25	44	39.29	14	12.50	3.09	ปานกลาง
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	18	16.07	21	18.75	29	25.89	19	16.96	25	22.32	2.85	ปานกลาง
มีของแถม	14	12.50	26	23.21	20	17.86	23	20.54	29	25.89	2.98	ปานกลาง
มีการจับฉลากชิงรางวัล	14	12.50	35	31.25	15	13.39	19	16.96	29	25.89	2.87	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											2.86	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่าผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ โพรโมชันค่าบริการรายเดือนฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ การลงโฆษณาในสื่อป้าย มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย คือ โพรโมชันโทรฟรี

ตาราง 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย (2)		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี	4	12.50	3	9.38	1	3.13	12	37.50	12	37.50	3.78	มาก
โปรโมชั่นโทรฟรี	2	6.25	3	9.38	3	9.38	12	37.50	12	37.50	3.91	มาก
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	0	0.00	8	25.00	8	25.00	15	46.88	1	3.13	3.28	มาก
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	0	0.00	3	9.38	9	28.13	17	53.13	3	9.38	3.63	มาก
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	2	6.25	5	15.63	8	25.00	17	53.13	0	0.00	3.25	ปานกลาง
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	1	3.13	6	18.75	8	25.00	16	50.00	1	3.13	3.31	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ	0	0.00	2	6.25	12	37.50	16	50.00	2	6.25	3.56	มาก
การลงโฆษณาในสื่อป้าย	0	0.00	5	15.63	9	28.13	11	34.38	7	21.88	3.63	สำคัญมาก
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	1	3.13	5	15.63	8	25.00	5	15.63	13	40.63	3.75	มาก
มีของแถม	3	9.38	13	40.63	6	18.75	5	15.63	5	15.63	2.88	ปานกลาง
มีการจับฉลากชิงรางวัล	5	15.63	9	28.13	10	31.25	5	15.63	3	9.38	2.75	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.43	มาก

จากตาราง 27 พบว่าผู้ใช้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ โบนัสค่าบริการรายเดือนฟรี โบนัสโทรฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ การลงโฆษณาในสื่อป้าย และมีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ตาราง 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี	38	18.27	32	15.38	62	29.81	54	25.96	22	10.58	2.95	ปานกลาง
โปรโมชั่นโทรฟรี	51	24.52	40	19.23	27	12.98	58	27.88	32	15.38	2.90	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	19	9.13	38	18.27	81	38.94	57	27.40	13	6.25	3.03	ปานกลาง
การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	2	0.96	20	9.62	79	37.98	85	40.87	22	10.58	3.50	มาก
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	4	1.92	39	18.75	92	44.23	63	30.29	10	4.81	3.17	ปานกลาง
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	8	3.85	44	21.15	65	31.25	75	36.06	16	7.69	3.23	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ	2	0.96	23	11.06	73	35.10	89	42.79	21	10.10	3.50	มาก
การลงโฆษณาในสื่อป้าย	4	1.92	13	6.25	78	37.50	84	40.38	29	13.94	3.58	มาก
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	16	7.69	68	32.69	40	19.23	50	24.04	34	16.35	3.09	ปานกลาง
มีของแถม	23	11.06	47	22.60	67	32.21	40	19.23	31	14.90	3.04	ปานกลาง
มีการจับฉลากชิงรางวัล	18	8.65	52	25.00	49	23.56	58	27.88	31	14.90	3.15	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.20	ปานกลาง

จากตาราง 28 พบว่าผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ และการลงโฆษณาในสื่อป้าย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี โปรโมชั่นโทรฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ตาราง 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี	11	22.92	5	10.42	20	41.67	4	8.33	8	16.67	2.85	ปานกลาง
โปรโมชั่นโทรฟรี	11	22.92	11	22.92	9	18.75	10	20.83	7	14.58	2.81	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	2	4.17	11	22.92	15	31.25	19	39.58	1	2.08	3.13	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	2	4.17	5	10.42	22	45.83	13	27.08	6	12.50	3.33	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	8	16.67	3	6.25	21	43.75	10	20.83	6	12.50	3.06	ปานกลาง
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	3	6.25	14	29.17	18	37.50	8	16.67	3	6.25	2.75	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ	2	4.17	3	6.25	14	29.17	20	41.67	9	18.75	3.65	ปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อป้าย	0	0.00	4	8.33	11	22.92	19	39.58	14	29.17	3.90	ปานกลาง
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	7	14.58	13	27.08	11	22.92	8	16.67	9	18.75	2.98	ปานกลาง
มีซองแถม	6	12.50	9	18.75	13	27.08	9	18.75	11	22.92	3.21	ปานกลาง
มีการจับฉลากชิงรางวัล	0	0.00	9	18.75	22	45.83	10	20.83	7	14.58	3.31	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.18	ปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลางทั้งหมด

ตาราง 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานประจำศูนย์บริการ)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ซื่อสัตย์และใจดี	2	1.79	10	8.93	28	25.00	50	44.64	22	19.64	3.71	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	1	0.89	5	4.46	16	14.29	57	50.89	33	29.46	4.04	มาก
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	2	1.79	16	14.29	28	25.00	27	24.11	39	34.82	3.76	มาก
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	0	0.00	12	10.71	22	19.64	49	43.75	29	25.89	3.85	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0.00	14	12.50	30	26.79	29	25.89	39	34.82	3.83	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสารและไว้วางใจได้	2	1.79	14	12.50	22	19.64	47	41.96	27	24.11	3.74	มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	0	0.00	16	14.29	33	29.46	24	21.43	39	34.82	3.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.81	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 30 พบว่าผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานประจำศูนย์บริการ)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี อิ่มแ่มแจ่มใส	0	0.00	0	0.00	3	9.38	16	50.00	13	40.63	4.31	มากที่สุด
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	0.00	0	0.00	4	12.50	11	34.38	17	53.13	4.41	มากที่สุด
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0.00	0	0.00	8	25.00	18	56.25	6	18.75	3.94	มาก
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	0	0.00	0	0.00	3	9.38	14	43.75	15	46.88	4.38	มากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0.00	0	0.00	9	28.13	16	50.00	7	21.88	3.94	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และ ไว้ใจได้	0	0.00	0	0.00	4	12.50	19	59.38	9	28.13	4.16	มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	0	0.00	4	12.50	9	28.13	11	34.38	8	25.00	3.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											4.12	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 31 พบว่าผู้ให้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี อิ่มแ่มแจ่มใส พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และ ไว้ใจได้

ตาราง 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานประจำศูนย์บริการ)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	10	4.81	20	9.62	72	34.62	50	24.04	56	26.92	3.59	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	0.00	13	6.25	62	29.81	84	40.38	49	23.56	3.81	มาก
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	9	4.33	22	10.58	85	40.87	44	21.15	48	23.08	3.48	มาก
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	3	1.44	35	16.83	64	30.77	64	30.77	42	20.19	3.51	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	17	8.17	26	12.50	59	28.37	61	29.33	45	21.63	3.44	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสารดี และไว้ใจได้	9	4.33	32	15.38	67	32.21	42	20.19	58	27.88	3.52	มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	5	2.40	47	22.60	55	26.44	61	29.33	40	19.23	3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.54	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 32 พบว่าผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสารดี และไว้ใจได้

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา

ตาราง 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานประจำศูนย์บริการ)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ชี้แนะแจ่มใส	1	2.08	0	0.00	12	25.00	23	47.92	12	25.00	3.94	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	0.00	1	2.08	13	27.08	26	54.17	8	16.67	3.85	มาก
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	1	2.08	1	2.08	19	39.58	16	33.33	11	22.92	3.73	มาก
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	2	4.17	1	2.08	12	25.00	24	50.00	9	18.75	3.77	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	4.17	2	4.17	13	27.08	20	41.67	11	22.92	3.75	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัตย์ และไว้ใจได้	2	4.17	1	2.08	15	31.25	20	41.67	10	20.83	3.73	มาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	2	4.17	2	4.17	6	12.50	24	50.00	14	29.17	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.82	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 33 พบว่าผู้ใช้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0	0.00	10	8.93	20	17.86	57	50.89	25	22.32	3.87	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	2	1.79	8	7.14	30	26.79	56	50.00	16	14.29	3.68	มาก
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ	0	0.00	10	8.93	40	35.71	29	25.89	33	29.46	3.76	มาก
ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.00	8	7.14	50	44.64	41	36.61	13	11.61	3.53	มาก
ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	2	1.79	12	10.71	28	25.00	42	37.50	28	25.00	3.73	มาก
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	0	0.00	4	3.57	24	21.43	65	58.04	19	16.96	3.88	มาก
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ	0	0.00	14	12.50	20	17.86	59	52.68	19	16.96	3.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.74	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 34 พบว่าผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0	0.00	0	0.00	6	18.75	16	50.00	10	31.25	4.13	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.00	4	12.50	11	34.38	12	37.50	5	15.63	3.56	มาก
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ	0	0.00	0	0.00	11	34.38	11	34.38	10	31.25	3.97	มาก
ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.00	0	0.00	9	28.13	17	53.13	6	18.75	3.91	มาก
ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.00	3	9.38	9	28.13	15	46.88	5	15.63	3.69	มาก
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	0	0.00	0	0.00	6	18.75	13	40.63	13	40.63	4.22	มากที่สุด
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ	0	0.00	0	0.00	4	12.50	20	62.50	8	25.00	4.13	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.94	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ ศูนย์บริการมีการตกแต่งสวยงาม ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน และศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตาราง 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC										แปลผล	
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	2	0.96	9	4.33	81	38.94	78	37.50	38	18.27	3.68	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.00	15	7.21	59	28.37	80	38.46	54	25.96	3.83	มาก
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ	11	5.29	29	13.94	60	28.85	71	34.13	37	17.79	3.45	มาก
ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.00	26	12.50	81	38.94	72	34.62	29	13.94	3.50	มาก
ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	2	0.96	38	18.27	56	26.92	75	36.06	37	17.79	3.51	มาก
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	7	3.37	14	6.73	49	23.56	84	40.38	54	25.96	3.79	มาก
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ	3	1.44	11	5.29	43	20.67	107	51.44	44	21.15	3.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.66	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 36 พบว่าผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango											แปลผล
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0	0.00	0	0.00	15	31.25	26	54.17	7	14.58	3.83	มาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.00	3	6.25	11	22.92	22	45.83	12	25.00	3.90	มาก
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ	1	2.08	2	4.17	16	33.33	22	45.83	7	14.58	3.67	มาก
ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.00	3	6.25	9	18.75	23	47.92	13	27.08	3.96	มาก
ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.00	1	2.08	22	45.83	21	43.75	4	8.33	3.58	มาก
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	0	0.00	0	0.00	3	6.25	33	68.75	12	25.00	4.19	มาก
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ	0	0.00	1	2.08	10	20.83	22	45.83	15	31.25	4.06	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.88	มาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 37 พบว่าผู้ให้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ
ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และ ให้บริการ	0 0.00	14 12.50	35 31.25	30 26.79	33 29.46	3.73	สำคัญมาก
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความ ถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ	2 1.79	6 5.36	24 21.43	50 44.64	30 26.79	3.89	สำคัญมาก
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อ ชัดเจน	0 0.00	28 25.00	31 27.68	25 22.32	28 25.00	3.47	สำคัญมาก
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกใน การใช้บริการ	0 0.00	6 5.36	35 31.25	52 46.43	19 16.96	3.75	สำคัญมาก
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการ เพียงพอ	0 0.00	8 7.14	34 30.36	36 32.14	34 30.36	3.86	สำคัญมาก
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	4 3.57	4 3.57	30 26.79	44 39.29	30 26.79	3.82	สำคัญมาก
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน ในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4 3.57	15 13.39	46 41.07	22 19.64	25 22.32	3.44	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 38 พบว่าผู้ใช้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL ให้
ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และ ให้บริการ	0 0.00	0 0.00	10 31.25	10 31.25	12 37.50	4.06	สำคัญมาก
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ	0 0.00	0 0.00	9 28.13	7 21.88	16 50.00	4.22	สำคัญมาก ที่สุด
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อ ชัดเจน	0 0.00	2 6.25	11 34.38	11 34.38	8 25.00	3.78	สำคัญมาก
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกใน การให้บริการ	0 0.00	0 0.00	12 37.50	18 56.25	2 6.25	3.69	สำคัญมาก
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการ เพียงพอ	0 0.00	0 0.00	13 40.63	12 37.50	7 21.88	3.81	สำคัญมาก
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	0 0.00	1 3.13	10 31.25	16 50.00	5 15.63	3.78	สำคัญมาก
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปร โมชันใน การใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 3.13	6 18.75	7 21.88	10 31.25	8 25.00	3.56	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 39 พบว่าผู้ใช้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก คือ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการให้บริการ มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด และขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปร โมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ตาราง 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ
ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ใช้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC						แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	11 5.29	10 4.81	71 34.13	63 30.29	53 25.48	3.66	สำคัญมาก
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ	2 0.96	24 11.54	62 29.81	59 28.37	61 29.33	3.74	สำคัญมาก
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	0 0.00	20 9.62	79 37.98	82 39.42	27 12.98	3.56	สำคัญมาก
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ	3 1.44	31 14.90	51 24.52	78 37.50	45 21.63	3.63	สำคัญมาก
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ	3 1.44	19 9.13	45 21.63	93 44.71	48 23.08	3.79	สำคัญมาก
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	5 2.40	17 8.17	65 31.25	80 38.46	41 19.71	3.65	สำคัญมาก
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4 1.92	25 12.02	77 37.02	72 34.62	30 14.42	3.48	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 40 พบว่าผู้ใช้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่						แปลผล
	Tango						
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	0 0.00	1 2.08	17 35.42	18 37.50	12 25.00	3.85	สำคัญมาก
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ	0 0.00	1 2.08	15 31.25	21 43.75	11 22.92	3.88	สำคัญมาก
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	0 0.00	2 4.17	13 27.08	28 58.33	5 10.42	3.75	สำคัญมาก
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ	1 2.08	2 4.17	11 11.92	29 60.42	5 10.42	3.73	สำคัญมาก
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ	1 2.08	0 0.00	18 37.50	26 54.17	3 6.25	3.63	สำคัญมาก
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	0 0.00	5 10.42	7 14.58	24 50.00	12 25.00	3.90	สำคัญมาก
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5 10.42	5 10.42	17 35.42	18 37.50	3 6.25	3.19	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 41 พบว่าผู้ให้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					(แปลผล)
	ETL	LAT	LTC	Tango	รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	3.71	4.03	3.82	3.79	3.84	สำคัญมาก
บริการเสริมของระบบ	3.65	3.88	3.30	3.71	3.64	สำคัญมาก
กำลังส่งของระบบ	3.74	3.94	3.65	3.90	3.81	สำคัญมาก
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	3.77	3.31	3.46	3.77	3.58	สำคัญมาก
รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.54	3.47	3.47	3.44	3.48	สำคัญมาก
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	3.67	4.06	3.79	4.13	3.91	สำคัญมาก
โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	3.88	4.25	3.76	4.10	4.00	สำคัญมาก
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	3.27	3.25	3.29	3.46	3.32	สำคัญปานกลาง
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.52	2.69	2.30	2.60	2.53	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	3.65	3.43	3.66	3.57	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ได้แก่ โทรออก-เข้าได้ง่าย สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ กำลังส่งของระบบ บริการเสริมของระบบ รองรับระบบ GPRS และรองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง ได้แก่ ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญน้อย ได้แก่ สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านราคา	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่				รวม	แปลผล
	ETL	LAT	LTC	Tango		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ค่าบริการก่อนหน้าที่ถูก	3.52	3.88	3.32	3.56	3.57	สำคัญมาก
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	3.11	3.97	3.14	3.25	3.37	สำคัญปานกลาง
ค่าบริการรายเดือนถูก	3.38	4.00	3.27	3.31	3.49	สำคัญมาก
คิดค่าบริการเป็นวินาที	3.55	3.56	3.26	3.54	3.48	สำคัญมาก
มีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง	3.00	2.84	2.82	2.83	2.87	สำคัญปานกลาง
ค่าเปิดใช้บริการถูก	3.21	3.69	3.15	3.46	3.38	สำคัญปานกลาง
ค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง	3.21	3.53	3.20	3.04	3.25	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	3.64	3.17	3.29	3.35	สำคัญปานกลาง

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ได้แก่ ค่าบริการก่อนหน้าที่ถูก คิดค่าบริการเป็นวินาที และค่าบริการรายเดือนถูก

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง ได้แก่ ไม่คิดค่าบริการรายเดือน มีการชดเชยค่าบริการ ในกรณีระบบขัดข้อง ค่าเปิดใช้บริการถูก และค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆไม่แพง

ตาราง 44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	ETL	LAT	LTC	Tango	รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	(แปลผล)
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	3.82	3.41	3.75	3.60	3.65	สำคัญมาก
มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน	3.71	3.63	3.46	3.69	3.62	สำคัญมาก
มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	3.14	3.03	3.24	3.69	3.28	สำคัญปานกลาง
ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย	3.64	3.81	3.32	3.40	3.54	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	3.47	3.44	3.59	3.52	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย และมีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง ได้แก่ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า

ตาราง 45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					แปลผล
	ETL	LAT	LTC	Tango	รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
โปรโมชั่นค่าบริการรายเดือนฟรี	2.79	3.78	2.95	2.85	3.09	สำคัญปานกลาง
โปรโมชั่นโทรฟรี	2.60	3.91	2.90	2.81	3.06	สำคัญปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	2.78	3.28	3.03	3.13	3.06	สำคัญปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	3.02	3.63	3.50	3.33	3.37	สำคัญปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	2.84	3.25	3.17	3.06	3.08	สำคัญปานกลาง
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	2.72	3.31	3.23	2.75	3.00	สำคัญปานกลาง
การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ	2.98	3.56	3.50	3.65	3.42	สำคัญมาก
การลงโฆษณาในสื่อป้าย	3.09	3.63	3.58	3.90	3.55	สำคัญมาก
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	2.85	3.75	3.09	2.98	3.17	สำคัญปานกลาง
มีของแถม	2.98	2.88	3.04	3.21	3.03	สำคัญปานกลาง
มีการจับฉลากชิงรางวัล	2.87	2.75	3.15	3.31	3.02	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86	3.43	3.20	3.18	3.17	สำคัญปานกลาง

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ได้แก่ การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ และการลงโฆษณาในสื่อป้าย

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง ได้แก่ โพรโมชันค่าบริการรายเดือนฟรี โพรโมชันโทรฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ตาราง 46 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานประจำศูนย์บริการ)	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	ETL ค่าเฉลี่ย	LAT ค่าเฉลี่ย	LTC ค่าเฉลี่ย	Tango ค่าเฉลี่ย	รวม ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ชิมแชนแจ่มใส	3.71	4.31	3.59	3.94	3.89	สำคัญมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.04	4.41	3.81	3.85	4.03	สำคัญมาก
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.76	3.94	3.48	3.73	3.73	สำคัญมาก
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	3.85	4.38	3.51	3.77	3.88	สำคัญมาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.83	3.94	3.44	3.75	3.74	สำคัญมาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัทย์ และไว้ใจได้	3.74	4.16	3.52	3.73	3.79	สำคัญมาก
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	3.77	3.72	3.40	3.96	3.71	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	4.12	3.54	3.82	3.82	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ปัจจัยย่อยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 47 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่				รวม	(แปลผล)
	ETL	LAT	LTC	Tango		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.87	4.13	3.68	3.83	3.88	สำคัญมาก
มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.68	3.56	3.83	3.90	3.74	สำคัญมาก
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ	3.76	3.97	3.45	3.67	3.71	สำคัญมาก
ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม	3.53	3.91	3.50	3.96	3.73	สำคัญมาก
ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.73	3.69	3.51	3.58	3.63	สำคัญมาก
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	3.88	4.22	3.79	4.19	4.02	สำคัญมาก
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ	3.74	4.13	3.86	4.06	3.95	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	3.94	3.66	3.88	3.81	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ สำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 48 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่				รวม	
	ETL	LAT	LTC	Tango	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	3.73	4.06	3.66	3.85	3.83	สำคัญมาก
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ	3.89	4.22	3.74	3.88	3.93	สำคัญมาก
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	3.47	3.78	3.56	3.75	3.64	สำคัญมาก
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ	3.75	3.69	3.63	3.73	3.70	สำคัญมาก
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ	3.86	3.81	3.79	3.63	3.77	สำคัญมาก
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	3.82	3.78	3.65	3.90	3.79	สำคัญมาก
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.44	3.56	3.48	3.19	3.42	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	3.84	3.64	3.70	3.72	สำคัญมาก

4.21 – 5.00 สำคัญมากที่สุด 3.41 – 4.20 สำคัญมาก 2.61 – 3.40 สำคัญปานกลาง 1.81 – 2.60 สำคัญน้อย 1.00 – 1.80 สำคัญน้อยมาก

จากตาราง 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ สำคัญมากทั้งหมด

ตาราง 49 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่				รวม	
	ETL	LAT	LTC	Tango	รวม	โดยรวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.53	3.65	3.43	3.66	3.57	สำคัญมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.28	3.64	3.17	3.29	3.35	สำคัญปานกลาง
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.58	3.47	3.44	3.59	3.52	สำคัญมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.86	3.43	3.20	3.18	3.17	สำคัญปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคคล	3.81	4.12	3.54	3.82	3.82	สำคัญมาก
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.74	3.94	3.66	3.88	3.81	สำคัญมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.71	3.84	3.64	3.70	3.72	สำคัญมาก
รวม	3.50	3.73	3.44	3.59	3.57	สำคัญมาก

จากตาราง 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคคล มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ผู้ให้บริการของ ETL ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคคล มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ผู้ให้บริการของ LAT ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ด้านบุคคล มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ผู้ให้บริการของ LTC ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ หลักฐานทางกายภาพ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้าน ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านราคาตามลำดับ

ผู้ให้บริการของ Tango ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ตาราง 50 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	25	22.32	0	0.00	52	25.00	16	33.33	93	23.25
เครือข่ายไม่ครอบคลุม	39	34.82	17	53.13	66	31.73	20	41.67	142	35.50
บริการเสริมของระบบมีน้อย	42	37.50	11	34.38	101	48.56	16	33.33	170	42.5
สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง	49	43.75	27	84.38	87	41.83	12	25.00	175	43.75
โทรออก/เข้า ทำได้ยาก	29	25.89	20	62.50	60	28.85	12	25.00	121	30.25
Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน	2	1.79	2	6.25	15	7.21	5	10.42	24	6.00

จากตาราง 50 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่ บริการเสริมของระบบมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 42.5 เครือข่ายไม่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 35.50 โทรออก/เข้า ทำได้ยาก คิดเป็นร้อยละ 30.25 และ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ผู้ใช้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่ บริการเสริมของระบบมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 37.50 เครือข่ายไม่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 34.82 โทรออก/เข้า ทำได้ยาก คิดเป็นร้อยละ 25.89 และ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 1.79

ผู้ใช้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 84.38 รองลงมาได้แก่ โทรออก/เข้า ทำได้ยาก คิดเป็นร้อยละ 62.50 เครือข่ายไม่ครอบคลุม คิดเป็นร้อยละ 53.13 บริการเสริมของระบบมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 34.38 และ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา บริการเสริมของระบบมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 48.56
รองลงมาได้แก่ สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 41.83 เครือข่ายไม่ครอบคลุม
คิดเป็นร้อยละ 31.73 โทรออก/เข้า ทำได้ยาก คิดเป็นร้อยละ 28.85 และ Sim Card ไม่สะดวกในการ
ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 7.21

ผู้ให้บริการของ Tango ที่ประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ประสบปัญหา เครือข่ายไม่ครอบคลุม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67
รองลงมาได้แก่ บริการเสริมของระบบมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 33.33 สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความ
ต่อเนื่อง โทรออก/เข้า ทำได้ยาก คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน และ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้
งาน คิดเป็นร้อยละ 10.42

ตาราง 51 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้านราคา	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	58	51.79	8	25.00	46	22.12	11	22.92	123	30.75
ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง	36	32.14	21	65.63	142	68.27	37	77.08	236	59.00
ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง	24	21.43	2	6.25	47	22.60	11	22.92	84	21.00
ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการมีราคาแพง	12	10.71	10	31.25	47	22.60	7	14.58	76	19.00
ค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพง	10	8.93	11	34.38	37	17.79	4	8.33	62	15.50

จากตาราง 51 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาได้แก่ ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 21.00 ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 19.00 และค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพงคิดเป็นร้อยละ 15.50

ผู้ให้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงมาได้แก่ ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 21.43 ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 10.71 และค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพงคิดเป็นร้อยละ 8.93

ผู้ให้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 65.63 รองลงมาได้แก่ ค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพงคิดเป็นร้อยละ 34.38 ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 31.25 และค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 68.27 รองลงมาได้แก่ ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับให้บริการมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 22.60 เท่ากัน และค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพงคิดเป็นร้อยละ 17.79

ผู้ให้บริการของ Tango ที่ประสบปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 77.08

รองลงมาได้แก่ ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 22.92 ค่าเปิดใช้งาน เนื่องจากถูกระงับ ให้บริการมีราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 14.58 และค่าเปิดใช้บริการมีราคาแพงคิดเป็นร้อยละ 8.33

ตาราง 52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการจัดจำหน่าย เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	27	24.11	4	12.50	72	34.62	16	33.33	119	29.75
ศูนย์บริการมีน้อย	67	59.82	20	62.50	86	41.35	20	41.67	193	48.25
ไม่มีความสะดวกในการเดินทาง ไปใช้บริการ	26	23.21	17	53.13	54	25.96	13	27.08	110	27.50
ศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก	25	22.32	4	12.50	54	25.96	11	22.92	94	23.50

จากตาราง 52 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ศูนย์บริการมีน้อย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27.50 และศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 23.50

ผู้ให้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านการจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา ศูนย์บริการมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 59.82 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 23.21 และศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 22.32

ผู้ให้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านการจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ศูนย์บริการมีน้อย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 53.13 และศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 12.50

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านการจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ศูนย์บริการมีน้อย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.35 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 25.96 เท่ากัน

ผู้ให้บริการของ Tango ที่ประสบปัญหาด้านการจัดจำหน่ายเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ศูนย์บริการมีน้อย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 27.08 และศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอ ขาดความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 22.92

ตาราง 53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด เกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	30	26.79	5	15.63	56	26.92	18	37.50	109	27.25
ขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์	18	16.07	7	21.88	43	20.67	10	20.83	78	19.50
มีโปรโมชั่นให้เลือกน้อย	25	22.32	10	31.25	94	45.19	15	31.25	144	36.00
ขาดการสนใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ	30	26.79	15	46.88	82	39.42	11	22.92	138	34.50
ขาดการให้ข้อมูลความรู้ แก่ลูกค้า	33	29.46	12	37.50	78	37.50	7	14.58	130	32.50

จากตาราง 53 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นให้เลือกน้อยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาได้แก่ ขาดการสนใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 34.50 ขาดการให้ข้อมูลความรู้ แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 32.50 และขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 19.50

ผู้ให้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดการให้ข้อมูลความรู้ แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 29.46 รองลงมาได้แก่ ขาดการสนใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 26.79 มีโปรโมชั่นให้เลือกน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.32 และขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 16.07

ผู้ให้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดการสนใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาได้แก่ ขาดการให้ข้อมูลความรู้ แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 37.50 มี

โปรมอชั่นให้เลือกน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.25 และขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 21.88

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา มีโปรมอชั่นให้เลือกน้อย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.19 รองลงมาได้แก่ ขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิ และผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 39.42 ขาดการให้ข้อมูลความรู้ แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 37.50 และขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.67

ผู้ให้บริการของ Tango ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่จะประสบปัญหา มีโปรมอชั่นให้เลือกน้อย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาได้แก่ ขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิ และผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 22.92 ขาดการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.83 และ ขาดการให้ข้อมูลความรู้ แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 14.58

ตาราง 54 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคล เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้านบุคคล	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	40	35.71	12	37.50	68	32.69	24	50.00	144	36.00
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์	18	16.07	3	9.38	70	33.65	10	20.83	101	25.25
พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	19	16.96	4	12.50	23	11.06	0	0.00	46	11.50
พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ	40	35.71	5	15.63	76	36.54	8	16.67	129	32.25
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	38	33.93	11	34.38	78	37.50	12	25.00	139	34.75
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์	16	14.29	4	12.50	34	16.35	5	10.42	59	14.75

จากตาราง 54 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านบุคคล เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.25 พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 25.25 พนักงานขาด

ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ คิดเป็นร้อยละ 14.75 และพนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11.50

ผู้ให้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านบุคคลเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่จะประสบปัญหา พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ 34.75 รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 33.93 พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.96 พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 16.07 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์คิดเป็นร้อยละ 14.29

ผู้ให้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านบุคคลเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.63 พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ คิดเป็นร้อยละ 12.50 เท่ากัน และพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 9.38

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านบุคคลเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.54 พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 33.65 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ คิดเป็นร้อยละ 16.35 และพนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11.06

ผู้ให้บริการของ Tango ที่ประสบปัญหาด้านบุคคลเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาได้แก่ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.83 พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.67 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ คิดเป็นร้อยละ 10.42

ตาราง 55 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ เกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้านหลักฐานทาง กายภาพ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	47	41.96	16	50.00	80	38.46	21	43.75	164	41.00
สถานที่ไม่สะอาดขาดความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	10	8.93	2	6.25	20	9.62	6	12.50	38	9.50
ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	30	26.79	13	40.63	84	40.38	14	29.17	141	35.25
ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำ	39	34.82	7	21.88	64	30.77	15	31.25	125	31.25

จากตาราง 55 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านหลักฐาน
ทางกายภาพเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดเครื่องมือที่
ทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาได้แก่ ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง
ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 31.25 และสถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย 9.50

ผู้ให้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพเกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ไม่มีที่ พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อย
ละ 34.82 รองลงมาได้แก่ ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 26.79 และ
สถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย 8.93

ผู้ให้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพเกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ
40.63 รองลงมาได้แก่ ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 21.88 และสถานที่ไม่
สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย 6.25

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพเกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด คิด
เป็นร้อยละ 40.38 รองลงมาได้แก่ ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำ คิดเป็นร้อยละ 30.77 และ
สถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย 9.62

ผู้ให้บริการของ Tango ที่ประสบปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพเกี่ยวกับการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ไม่มีที่ พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อย

ละ 31.25 รองลงมา ได้แก่ ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.17 และสถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย 12.50

ตาราง 56 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการ เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ปัญหาด้าน กระบวนการ	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	38	33.93	10	31.25	63	30.29	13	27.08	124	31.00
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม	8	7.14	4	12.50	28	13.46	9	18.75	49	12.25
ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน	47	41.96	15	46.88	70	33.65	24	50.00	156	39.00
การแจ้งค่าใช้บริการไม่ถูกต้อง และยากในการตรวจสอบ	12	10.71	9	28.13	56	26.92	4	8.33	81	20.25
ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ ต้องการติดต่อใช้บริการ	12	10.71	2	6.25	42	20.19	6	12.50	62	15.50
บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ	15	13.39	6	18.75	51	24.52	5	10.42	77	19.25

จากตาราง 56 พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา ได้แก่ การแจ้งค่าใช้บริการไม่ถูกต้อง และยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 20.25 บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 19.25 ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.50 และเวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.25

ผู้ใช้บริการของ ETL ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.96 รองลงมา ได้แก่ บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 13.39 การแจ้งค่าใช้บริการไม่ถูกต้อง และยากในการตรวจสอบ ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.71 เท่ากัน และเวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7.14

ผู้ให้บริการของ LAT ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาได้แก่ การแจ้งค่าใช้บริการไม่ถูกต้อง และยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 28.13 บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 18.75 เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.50 และไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้ให้บริการของ LTC ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.65 รองลงมาได้แก่ การแจ้งค่าใช้บริการไม่ถูกต้อง และยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 26.92 บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 24.52 ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 20.19 และเวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 13.46

ผู้ให้บริการของ Tango ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประสบปัญหา ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 18. ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 บุคลากรด้านการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 10.42 และใช้บริการไม่ถูกต้อง และยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตาราง 57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน และเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้

ความต้องการใช้ บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ ใช้อยู่ปัจจุบัน	ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่								รวม	
	ETL		LAT		LTC		Tango			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้งานต่อ	106	94.64	25	78.10	187	89.90	38	79.17	356	89.00
ต้องการเปลี่ยน	6	5.36	7	21.90	21	10.10	10	20.83	44	11.00
รวม	112	100.00	32	100.00	208	100	48	100.00	400	28.00

จากตาราง 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันต่อไปคิดเป็นร้อยละ 89.00 และต้องการเปลี่ยนการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็นเครือข่ายอื่น คิดเป็นร้อยละ 28.00

ผู้ใช้บริการของ LAT ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันต่อไปคิดเป็นร้อยละ 78.10 และต้องการเปลี่ยนการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็นเครือข่ายอื่น คิดเป็นร้อยละ 21.90

ผู้ใช้บริการของ LTC ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันต่อไปคิดเป็นร้อยละ 89.90 และต้องการเปลี่ยนการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็นเครือข่ายอื่น คิดเป็นร้อยละ 10.10

ผู้ใช้บริการของ Tango ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันต่อไปคิดเป็นร้อยละ 79.17 และต้องการเปลี่ยนการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็นเครือข่ายอื่น คิดเป็นร้อยละ 20.83

ตาราง 58 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
LAT	15	13.39
LTC	79	70.54
Tango	18	16.07
รวม	112	100.00

จากตาราง 58 พบว่า หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL ส่วนใหญ่ ต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LTC คิดเป็นร้อยละ 70.54 รองลงมาต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ Tango คิดเป็นร้อยละ 16.07 และต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LAT คิดเป็นร้อยละ 13.39

ตาราง 59 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ETL	19	59.38
LTC	8	25.00
Tango	5	15.62
รวม	32	100.00

จากตาราง 59 พบว่า หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT ส่วนใหญ่ ต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ETL คิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LTC คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LAT คิดเป็นร้อยละ 15.62

ตาราง 60 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ETL	150	72.11
LAT	25	12.02
Tango	33	15.87
รวม	208	100.00

จากตาราง 60 พบว่า หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ส่วนใหญ่ ต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ETL คิดเป็นร้อยละ 72.11 รองลงมาต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ Tango คิดเป็นร้อยละ 15.87 และต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LAT คิดเป็นร้อยละ 12.02

ตาราง 61 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ETL	24	50.00
LAT	4	8.33
LTC	20	41.67
รวม	48	100.00

จากตาราง 61 พบว่า หากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ETL มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LTC คิดเป็นร้อยละ 41.67 และต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ LAT คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตาราง 62 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย	9	8.04
ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น	18	16.07
ควรปรับปรุงบริการการโทรข้ามเครือข่าย	11	9.82
ค่าบริการควรถูกลง	20	17.86
ควรลดค่าบริการเมื่อมีการใช้ภายในเครือข่ายเดียวกัน	5	4.46

จากตาราง 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนทั้งหมด 64 ข้อคิดเห็น โดยเห็นว่าค่าบริการควรถูกลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.86 รองลงมาคือ ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.07 ควรปรับปรุงบริการการโทรข้ามเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 9.82 ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 8.04 และควรลดค่าบริการเมื่อมีการใช้ภายในเครือข่ายเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 4.46

ตาราง 63 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย	2	6.25
ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น	6	18.75
ควรปรับปรุงบริการการโทรข้ามเครือข่าย	1	3.12
ค่าบริการควรถูกลง	2	6.25
ควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	3	9.37

จากตาราง 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนทั้งหมด 14 ข้อคิดเห็น โดยเห็นว่าควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาคือ ควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.37 ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย ค่าบริการควรถูกลง คิดเป็นร้อยละ 6.25 เท่ากัน และควรปรับปรุงบริการการโทรข้ามเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 3.12

ตาราง 64 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย	18	8.65
ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น	38	18.27
ควรปรับปรุงบริการการโทรข้ามเครือข่าย	10	4.81
ค่าบริการควรถูกลง	25	12.02
พนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้	50	24.04
การแจ้งค่าใช้บริการควรถูกต้อง และตรวจสอบง่ายกว่านี้	4	1.92

จากตาราง 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ได้ให้ข้อเสนอแนะในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนทั้งหมด 145 ข้อคิดเห็น โดยเห็นว่าพนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.04 รองลงมาคือ ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.27 ค่าบริการควรถูกลง คิดเป็นร้อยละ 12.02 ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 8.65 ควรปรับปรุงบริการการโทรข้ามเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 4.81 และการแจ้งค่าใช้บริการควรถูกต้อง และตรวจสอบง่ายกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 1.92

ตาราง 65 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย	5	10.42
ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น	12	25.00
ควรปรับปรุงบริการการ โทรข้ามเครือข่าย	15	31.25
ค่าบริการควรถูกลง	8	16.67
ควรทำประโยชน์ให้กับสังคมมากขึ้น	2	4.17

จากตาราง 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนทั้งหมด 42 ข้อคิดเห็น โดยเห็นว่า ควรปรับปรุงบริการการ โทรข้ามเครือข่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ควรมีการเพิ่มเครือข่ายให้ครอบคลุมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 25.00 ค่าบริการควรถูกลง คิดเป็นร้อยละ 16.67 ต้องการให้มีระบบ และบริการเสริมที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 10.42 และควรทำประโยชน์ให้กับสังคมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.17