

แนวโน้มการพัฒนาบริการของผู้ประกอบกิจการโทรศัพท์

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

SERVICES IMPROVEMENT TRENDS FOR TELEPHONE
OPERATOR IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



นเรนทร์ ละเลิศ

NARAIN LALERT

เลขที่.....
เลขทะเบียน..... 41274
วัน, เดือน, ปี..... 10 ส.ค. 2545

b.....
i.....

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2544

SERVICES IMPROVEMENT TREENDS FOR TELEPHONE
OPERATOR IN BANGKOK METROPOLITANT AREA



A THEMATIC SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOT THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2001

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์

แนวโน้มการพัฒนาบริการ ของผู้ประกอบการกิจการ

โทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นักศึกษา

นายณเรณทร์ ละเลิศ

รหัสประจำตัว

42064438

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2544

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ผศ. กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของสารนิพนธ์นี้ เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภค และสถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยด้านทัศนคติของผู้บริโภคพิจารณาจากปัจจัย 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์ จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้วย t-test และ ANOVA โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10 โดยการทดสอบได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า

ทัศนคติของผู้บริโภคต่อปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจและปัญหา ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน มีปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ ตามลำดับ และปัญหาสำคัญ 3 อันดับแรกประกอบด้วย ปัญหาคุณภาพของสัญญาณ PCT รองลงมาได้แก่ปัญหาความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด(Y-Tel) และคุณภาพในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทัศนคติของผู้บริโภคต่อปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และปัญหาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ มีปัจจัยสำคัญ 3 อันดับแรก ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการ ได้แก่ปัจจัยด้านเครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารและราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามลำดับ และปัญหาสำคัญ 3 อันดับแรกประกอบด้วยปัญหาค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง ปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง และปัญหาไม่มีสัญญาณให้เรียกออก ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านสถานภาพของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานพบว่า TA และ ทศท. มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดร้อยละ 52.91 และ 47.09 ตามลำดับ ส่วนด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดสูงที่สุดร้อยละ 56.89 รองลงมาได้แก่ TAC, DPC, กสท. และ ทศท. มีส่วนแบ่งการถือครองร้อยละ 37.78, 4.68, 0.34 และ 0.31 ตามลำดับ

ภาวะกิจการโทรคมนาคมและแนวโน้ม การติดต่อสื่อสารด้วยระบบไร้สายจะทดแทนระบบใช้สายมากยิ่งขึ้น โดยโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ต ยังคงมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง กระแสโลกาภิวัตน์ กอปรกับภาวะการแข่งขันทางด้านราคา เพื่อรักษาส่วนแบ่งการถือครองตลาดของผู้ประกอบการ ทำให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ต ยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง

Title Services Improvement trends for Telephone Operator
in Bangkok Metropolitan Area

Student Mr. Narain Lalert

Student ID 42064438

Degree Master of Science

Program Industrial Management

Year 2000

Thematic Paper Advisor Assistant Professor Katanyu Hiransomboon

Thematic Paper Co-Advisor Assistant Professor Dr. Manut Pithuncharunlap



ABSTRACT

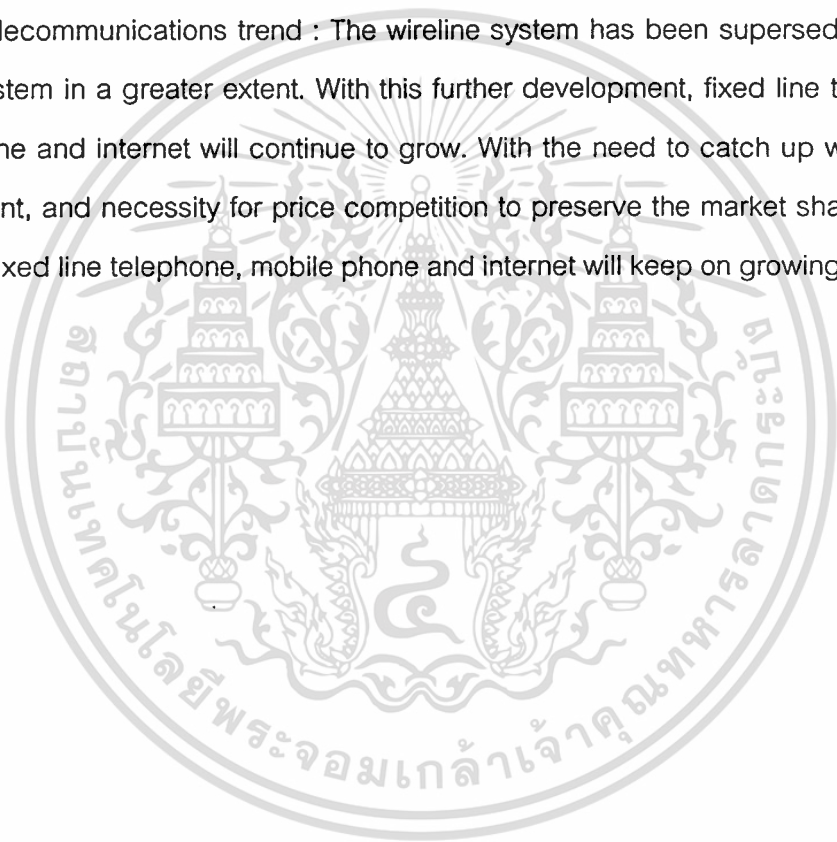
The purpose of this thematic paper is to study the current telephone services status and consumer's attitude toward telephone service providers in Bangkok and Metropolitan Area. In the view of consumer's attitude toward telephone service providers, 3 aspects were studied, Personal characteristic, Service Selection Decision-Making factors and Telephone service problems. The samples under this study consist of 400 consumers in Bangkok and Metropolitan Area. The study instruments were questionnaires, using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and ANOVA statistic analysis, using Statistic Software Package, SPSS Version 10. The hypothesis testing was set at the 0.05 level of significance. After analyzing the data, it was found that

Consumer's attitude toward service selection factors and service problems are as follows, Fixed Line Telephone Network : 3 top-most factors of service selection are telephone network quality, ease to communicate and service mind of Providers' staff respectively. The most 3 important problems are Quality of PCT Signal, difficulty of using Y-Tel Service, Internet Accessibility respectively. Mobile Phone Network : 3 top-most

factors of service selection are nation wide accessibility, ease of connectivity and high cost of mobile phone respectively. The most 3 important problems are high cost of service fee per unit, high monthly fee and unavailable of signal respectively.

In the view point of Current telephone services status, it was found that, Fixed Line Telephone : TA and TOT got market share 52.91% and 47.09% respectively. Mobile Phone : AIS has the highest market share, 56.89% and TAC, DPC, CAT and TOT have market share 37.78%, 4.68%, 0.34% and 0.31% respectively.

Telecommunications trend : The wireline system has been superseded by the wireless system in a greater extent. With this further development, fixed line telephone, mobile phone and internet will continue to grow. With the need to catch up with global advancement, and necessity for price competition to preserve the market shares of the operators, fixed line telephone, mobile phone and internet will keep on growing.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก ผศ.กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ อาจารย์ผู้ควบคุมสภาระนิพนธ์ ผศ.ดร.มนัส โพธิ์บุรุษย์เจริญลาภ อาจารย์ผู้ควบคุมสภาระนิพนธ์ร่วม และ ผศ.ดร.อาทิตย์ ธรรมโน คณะกรรมการสอบสภาระนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำชี้แนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ในความกรุณาของท่านอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สรรพสิทธิ์ ลิ้มนรรัตน์ และคุณธนกิจ วิริยจันทร์ตา เป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนช่วยในการแจกและรวบรวมแบบสอบถาม ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ซึ่งมีคุณค่ายิ่ง หากสภาระนิพนธ์มีคุณประโยชน์ใดๆ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องสักการะในคุณความดีของบิดา-มารดา ที่ได้มอบความรัก ความอบอุ่น และครู-อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษามาแต่เยาว์วัย

นเรนทร์ ละเลิศ

24 ตุลาคม 2544

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XIV
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6
1.4 สมมุติฐานการศึกษา.....	6
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	7
1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
1.8 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดพื้นฐาน ความหมายและคุณภาพของงานบริการ.....	9
2.2 งานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง.....	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31
3.3 วิธีการและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	32
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	40
4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน.....	44
4.3 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน.....	45
4.4 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	46
4.5 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	47
4.6 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อทัศนคติ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	48
บทที่ 5 ภาวะกิจการโทรคมนาคมไทยและแนวโน้ม.....	108
5.1 ภาวะกิจการโทรคมนาคมไทย.....	108
5.2 แนวโน้มการให้บริการโทรคมนาคม.....	123
บทที่ 6 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	128
6.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	133
6.2 ข้อเสนอแนะ.....	152
บรรณานุกรม.....	154
ภาคผนวก.....	158
แบบสอบถาม.....	158
ประวัติผู้เขียน.....	164

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และส่วนแบ่งตลาดปี 2543.....	4
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	40
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอายุ.....	41
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	41
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	42
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	43
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน.....	43
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	44
4.8 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน.....	45
4.9 ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน.....	46
4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	47
4.11 ค่าเฉลี่ยของมีปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	48
4.12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือก ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ระหว่างเพศ.....	50
4.13 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับอายุ.....	53
4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับอายุ.....	54
4.15 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือก ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับรายได้...	62
4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับรายได้.....	63
4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ.....	63
4.20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ.....	64
4.21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานระหว่างเพศ.....	66
4.22 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับอายุ.....	68
4.23 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
4.25 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับรายได้.....	73
4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับรายได้.....	74
4.27 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ.....	78
4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ.....	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างเพศ	81
4.30 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับอายุ	83
4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอายุ	84
4.32 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	87
4.34 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับรายได้	90
4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับรายได้.....	91
4.36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ.....	91
4.37 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ	93
4.38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่างเพศ	95
4.39 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับอายุ	97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับอายุ.....	98
4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
4.42 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
4.43 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับรายได้.....	103
4.44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับรายได้.....	104
4.45 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหา ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ	106
4.46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ.....	107
5.1 การให้สัมปทานโทรศัพท์พื้นฐาน ของ ทศท.	110
5.2 จำนวนผู้เช่าและส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบการโทรศัพท์พื้นฐาน	111
5.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล.....	112
5.4 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานและส่วนแบ่งการถือครองตลาด	113
5.5 ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่	117
5.6 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เช่าใช้บริการ	118
5.7 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าและส่วนแบ่งการถือครองตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ..	118
5.8 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าเพิ่มขึ้นสุทธิต่อเดือน.....	119
5.9 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าสุทธิ	121
5.10 จำนวนผู้เช่าและการให้บริการภาคโทรคมนาคม.....	125

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
6.1	ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย.....	137
6.2	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ แตกต่างกัน	138
6.3	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน	138
6.4	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ แตกต่างกัน	139
6.5	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยอัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ แตกต่างกัน	139
6.6	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ แตกต่างกัน	140
6.7	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพของบริการหลังการขาย แตกต่างกัน.....	140
6.8	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน	141
6.9	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ แตกต่างกัน	141
6.10	ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย.....	142
6.11	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาคุณภาพของสัญญาณ PCT แตกต่างกัน	142
6.12	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล ภายในประเทศราคาประหยัด (Y-Tel หรือ TA-1234) แตกต่างกัน	143
6.13	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาคุณภาพของสัญญาณโทรศัพท์พื้นฐาน แตกต่างกัน	143
6.14	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการแตกต่างกัน	144
6.15	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย แตกต่างกัน	144

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
6.16 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก แตกต่างกัน.....	145
6.17 ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัจจัยที่ใช้ประกอบ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย	145
6.18 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยเครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ แตกต่างกัน.....	146
6.19 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน.....	146
6.20 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน.....	147
6.21 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน.....	147
6.22 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน.....	147
6.23 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ แตกต่างกัน.....	148
6.24 ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัญหาในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย.....	148
6.25 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง แตกต่างกัน.....	149
6.26 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง แตกต่างกัน.....	149
6.27 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหามีคลื่นบกพรอน แตกต่างกัน.....	150
6.28 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ แตกต่างกัน.....	150
6.29 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุม พื้นที่ให้บริการ แตกต่างกัน.....	151
6.30 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาจากการที่เคยถูกลักลอบจูนตัวเครื่องโทรศัพท์ แตกต่างกัน.....	151

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ประเภทของการบริการจำแนกตามธรรมชาติของพฤติกรรมบริการและเป้าหมายของการบริการ.....	15
5.1 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้เช่าเพิ่มและผู้เช่าทั้งหมด.....	114
5.2 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เช่ารวม และมีผู้เช่าเพิ่มต่อเดือน.....	120
5.3 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เช่ารวมและอัตราการเปลี่ยนแปลงต่อเดือน.....	121



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและสังคมไทย ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) กอปรกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว ได้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมประเทศ ทั้งในด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ธุรกิจการค้าและบริการ ตลอดจนการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากร กิจกรรมโทรคมนาคมได้รับการพัฒนาโดยปรับเปลี่ยนจากยุคอุตสาหกรรม มาสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมเพิ่มธุรกรรมเสริมบนเครือข่ายโทรคมนาคม อาทิ บริการอินเทอร์เน็ต พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการบริการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้นของผู้บริโภค อันจะนำมาซึ่งการเชื่อมโยงโลกให้เป็นหนึ่งเดียวแบบไร้พรมแดน

ในยุคสังคมสารสนเทศแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งเศรษฐกิจโลกมีลักษณะเปิดกว้างและมีกระแสผลักดันให้เปิดเสรีทางการค้าและบริการกันอย่างแพร่หลาย ประเทศไทยในฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) มีพันธะต้องเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 ตามความตกลงทั่วไปด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Service : GATS) จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมทางด้านโครงสร้างการให้บริการทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางโทรคมนาคมของภูมิภาคต่อไปในอนาคต

กิจการโทรคมนาคม เป็นสาขาการผลิตหนึ่งของประเทศไทยที่เริ่มมีบทบาทต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยมากขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) แต่การให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์ซึ่งเป็นบริการหลักและการให้บริการเสริมบนเครือข่ายโทรคมนาคม อาทิ Banking in E-Commerce สื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม Internet และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บริการเหล่านี้ล้วนเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกิจโทรคมนาคม ที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้กิจการโทรคมนาคมเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่สำคัญในสาขาการผลิตอื่นๆ

โครงสร้างของกิจการโทรคมนาคมไทยในปัจจุบัน เป็นการติดต่อสื่อสารด้วยเสียง ข้อมูล ภาพ ฯลฯ โดยสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed-line Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ Internet เป็นต้น และโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว และวิทยุคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม โดยมีองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) รับผิดชอบบริการโทรคมนาคมภายในประเทศ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ดูแลบริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตามจากข้อจำกัดด้านเงินลงทุนและประสิทธิภาพในการจัดการ ที่ไม่สามารถขยายบริการโทรคมนาคมตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นได้ ภาครัฐจึงได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้าทำสัญญาร่วมการงานในรูปแบบ ติดตั้ง-ส่งมอบ-ดำเนินการ (Build Transfer Operate : BTO) โดยเอกชนผู้รับสัมปทานเป็นผู้ลงทุนสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมและบริการ พร้อมแบ่งสรรส่วนแบ่งรายได้เป็นรายปีแก่ภาครัฐ ซึ่งเมื่อหมดอายุสัมปทานต้องโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินคืนให้เจ้าของสัมปทาน

บริการสื่อสารและโทรคมนาคมในประเทศไทยแม้ว่าจะมีการพัฒนามาเกือบ 120 ปีแล้ว แต่จำนวนผู้ใช้บริการของไทยยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ดังจะเห็นได้จากจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐานตามบ้านต่อประชากร 100 คนจากที่มีการเช่าเพียง 3 เลขหมายต่อประชากร 100 คนในปี 2535 เพิ่มขึ้นมาเป็นเพียง 9.21 เลขหมายต่อประชากร 100 คน และมีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะ 0.29 เลขหมายต่อประชากร 100 คน ในปี 2543 (องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : 2544) ทั้งนี้มีสาเหตุสำคัญมาจากการผูกขาดของหน่วยงานรัฐที่ดูแลรับผิดชอบและบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทาน ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายแพงไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่ให้บริการ ดังนั้นภาครัฐจึงได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมขึ้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมไทยจากระบบผูกขาดด้วยส่วนงานของรัฐเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบการค้าเสรีด้วยภาคเอกชน และผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างทั่วถึง คุณภาพดีทัดเทียมสากล อัตราค่าบริการยุติธรรม มีบริการให้เลือกหลากหลาย คุ้มครองความปลอดภัยของข่าวสารและการละเมิดข่าวสารส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการรวมตัวกันเป็นชมรมหรือสมาคมเพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับบริษัทเอกชนที่ให้บริการ ตลอดจนวาดหวังที่จะให้ไทยเป็นศูนย์กลางโทรคมนาคมในภูมิภาค และเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดเสรีโทรคมนาคม ตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปี 2549 ภาครัฐจึงได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมขึ้น เมื่อเดือนกรกฎาคม 2540 โดยสาระสำคัญของแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ การแปรสภาพ ทศท.และกสท.เป็นบริษัทจำกัด การแปรสัญญาร่วมงานระหว่างบริษัทเอกชนกับทศท.หรือกสท. การจัดตั้งคณะกรรมการสื่อสารแห่งชาติและการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เดิมมีผู้ให้บริการเพียงรายเดียวได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แต่จากการที่เศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในอดีตทำให้เกิดปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยมีผู้ยื่นขอโทรศัพท์ค้าง (Waiting list) เป็นจำนวนสูงกว่า 1 ล้านเลขหมายในแต่ละปี ต่อมาในปี 2535 ทศท. จึงได้ให้สัมปทานแก่ภาคเอกชน ได้แก่ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TA ในการติดตั้งโทรศัพท์จำนวน 2.6 ล้านเลขหมาย ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยกำหนดให้การขยายโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานให้แล้วเสร็จภายในสิ้นปี 2539 จนถึงปัจจุบัน (31 ธันวาคม 2543) ได้มีการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมทั้งสิ้น 4,426,478 เลขหมาย แบ่งเป็นเลขหมายโทรศัพท์ที่ของ ทศท. 1,826,478 เลขหมาย และ TA 2,600,000 เลขหมาย โดยเป็นเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่า 3,013,840 เลขหมาย แบ่งเป็นเลขหมายของ ทศท. 1,444,118 เลขหมาย และ TA จำนวน 1,569,722 เลขหมาย หรือ มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 47.9 และ 52.1 ตามลำดับ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : 2544)

โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่าโทรศัพท์มือถือ ถือเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องด้วยคุณสมบัติที่สามารถนำติดตัวไปใช้ในทุกสถานที่และทุกเวลา จึงเหมาะสมอย่างยิ่งกับสังคมเมืองที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบและการแข่งขัน โทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มให้บริการในประเทศในปี 2529 ด้วยเทคโนโลยีระบบ Analog และได้มีการพัฒนาเป็นระบบ Digital ในปี 2537 เพื่อลดปัญหาความถี่และช่องสัญญาณจำกัดของระบบ Analog โดยปัจจุบัน มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 7 ระบบ จากผู้ให้บริการจำนวน 5 ราย เป็นผู้ให้บริการภาครัฐ 2 ราย และภาคเอกชน 3 ราย ดังนี้

1. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : ทศท. เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นรายแรกของประเทศในปี 2529 ด้วยระบบ Analog มาตรฐาน Nordic Mobile Telephone 470 MHz (NMT 470)

2. การสื่อสารแห่งประเทศไทย : กสท. เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Analog มาตรฐาน Advanced Mobile Phone Service 800 MHz Band A (AMPS 800 Band A) และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบ Digital มาตรฐาน Code Division Multiple Access 800 MHz (CDMA 800) ในปี 2530 และปี 2541 ตามลำดับ โดยมีบริษัท ตะวันโมบายเทลคอม จำกัด เป็นผู้ลงทุนติดตั้งสถานีเครือข่ายและดำเนินกิจกรรมทางการตลาด

3. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) : AIS ได้รับสัมปทานจาก ทศท. ในการให้บริการระบบ Analog มาตรฐาน Nordic Mobile Telephone 900 MHz (NMT 900) และระบบ Digital มาตรฐาน Global System for Mobile Communications 900 MHz (GSM 900)

4. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) : TAC หรือปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น DTAC ได้รับสัมปทานจาก กสท. ในการให้บริการระบบ Analog มาตรฐาน Advanced Mobile Phone Service 800 MHz Band B (AMPS 800 Band B) และระบบ Digital มาตรฐาน Personal Communication Network 1800 MHz (PCN 1800)

5. บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด : DPC ให้บริการระบบ Digital มาตรฐาน Global System for Mobile Communications 1800 MHz (GSM 1800) ภายใต้สัมปทานของ กสท.

แม้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยจะมีผู้ให้บริการเป็นจำนวน 5 ราย แต่ส่วนแบ่งการถือครองตลาดกว่าร้อยละ 92 กลับเป็นของผู้ประกอบการรายใหญ่จากภาคเอกชน โดยในปี 2543 ผู้รับสัมปทานจาก ทศท. (AIS) ยังคงเป็นผู้ครองส่วนแบ่งการถือครองตลาดสูงสุดประมาณกว่าร้อยละ 54 ของส่วนแบ่งการตลาดทั้งหมด

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และส่วนแบ่งตลาดปี 2543

ผู้ให้บริการ	ปีที่เปิดให้บริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ (2543)	ส่วนแบ่งตลาด
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย : ทศท.	2529	20,200	0.56%
การสื่อสารแห่งประเทศไทย : กสท.	2530	19,800	0.54%
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) : AIS	2533	1,977,400	54.37%
บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) : TAC	2534	1,403,300	38.59%
บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด : DPC	2540	216,000	5.94%
รวมทั้งสิ้น		3,636,700	100%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนโยบายของภาครัฐในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันเสรี การให้บริการโทรศัพท์และโทรคมนาคมในอนาคตจะมีการแข่งขันกันมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงจากการผูกขาดโดยภาครัฐสู่การแข่งขันอย่างเสรีของผู้ประกอบการที่มีความเท่าเทียมกัน โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (2543) ได้ทำการศึกษาภาวะกิจการโทรคมนาคมปี 2543 และแนวโน้ม พบว่าการเปิดการแข่งขันเสรีโทรคมนาคมจะส่งผลดีต่อผู้บริโภค ในการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ โดยมีอัตราค่าบริการที่มีแนวโน้มลดลง และประเภทการให้บริการที่หลากหลายขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ นำมาซึ่งการถ่ายทอดเทคโนโลยีและเงินตราต่างประเทศ เชื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ

ดังนั้นการศึกษาถึงสถานภาพของบริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จึงมีความเหมาะสมในการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบสถานะการให้บริการโทรศัพท์ปัจจุบัน เช่น ส่วนแบ่งการถือครองตลาด โทรศัพท์ของผู้ประกอบการ บริการหลัก/เสริมของโครงข่ายโทรศัพท์และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ
2. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาแนวโน้มและพัฒนาการ ของบริการโทรศัพท์และโทรคมนาคมไทยในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรศัพท์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์ และในด้านปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์

1.4 สมมุติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ ไม่แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้ทำการสุ่มสอบถาม ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติต่อบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลการให้บริการของผู้ประกอบการที่มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดโทรศัพท์สูงสุดดังนี้

1. โทรศัพท์พื้นฐาน

- 1.1 บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TA
- 1.2 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท

2. โทรศัพท์เคลื่อนที่

- 2.1 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS
- 2.2 บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TAC

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์การเชิงพาณิชย์เท่านั้น เมื่อนำมาใช้โดยไม่ขออนุญาตเห็นาเบเซประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับทัศนคติของผู้บริโภค ในด้านปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์ และ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการโทรศัพท์
2. สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา บริการโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมในการบริโภคของผู้ใช้บริการโทรศัพท์
3. ทำให้ทราบถึงแนวโน้มและทิศทาง ของกิจการโทรคมนาคมไทยในอนาคต

1.7 ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรศัพท์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์และในด้านปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์
2. ประชากร คือผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งด้านบริการหลัก บริการเสริมและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี และปทุมธานี

1.8 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โครงข่ายโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed-line Communication Networks) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

1. ระบบสื่อสัญญาณ (Transmission Network) ทำหน้าที่ในการนำสัญญาณจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง และ
2. ระบบสลับคู่สายผู้เช่า (Switching Center) ที่ทำหน้าที่สลับติดต่อเลือกผู้เช่าแต่ละรายให้สามารถติดต่อถึงกันและกันได้ตามต้องการ ซึ่งเรียกว่า ชุมสายโทรศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง โครงข่ายโทรคมนาคมที่มีโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ส่วนได้แก่

1. **ชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Telephone Exchange)** ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางควบคุมและประสานการทำงานของสถานีฐาน
2. **สถานีฐาน (Radio Base Station)** เป็นตัวกลางสำหรับติดต่อระหว่างชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่กับตัวเครื่องโทรศัพท์ภายในเขตพื้นที่ครอบคลุม
3. **ระบบส่งสัญญาณ (Transmission System)** เป็นส่วนที่เชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์ทั้งภาครับและภาคส่งสัญญาณ ระหว่างชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่กับสถานีฐานหรือเชื่อมต่อระหว่างชุมสายโทรศัพท์ด้วยกันเอง โดยระบบส่งสัญญาณที่ใช้งานกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ได้แก่ ไมโครเวฟ เคเบิลใยแก้วนำแสงและดาวเทียม
4. **เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Station)** เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับติดต่อสื่อสาร

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้เช่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์และบริการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ผู้ให้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล คือ ผู้ที่ให้บริการโทรศัพท์จากโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี และปทุมธานี

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดพื้นฐาน ความหมายและคุณภาพของงานบริการ

2.1.1 ลักษณะเฉพาะของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการหรือการบริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ (Kotler : 1991) การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า (goods) ทั่วไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขายความพยายาม (efforts) การปฏิบัติงาน (performances) หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์ส่วนมากไม่สามารถจะจำแนก ได้อย่างชัดเจนว่าเป็นสินค้าอย่างสมบูรณ์ (pure goods) หรือว่าเป็นการบริการอย่างสมบูรณ์ (pure service) ได้ เนื่องจากในกิจกรรมการซื้อครั้งหนึ่ง ๆ ของผู้บริโภค อาจประกอบไปด้วยการซื้อสินค้าและการซื้อบริการจากผู้ขายในเวลาเดียวกัน (Pride and Ferrell : 1989) เช่น การซื้อรถยนต์จากบริษัทตัวแทนจำหน่าย ในกรณีนี้ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าไปจากบริษัท แต่ในขณะเดียวกันผู้บริโภคก็ได้ซื้อการประกันสินค้า (warranty) และกิจกรรมการซ่อมบำรุงรถยนต์ (maintenance) จากบริษัทตัวแทนจำหน่ายด้วย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ในการซื้อแต่ละครั้งของผู้บริโภคอาจจะประกอบไปด้วยการซื้อสินค้าและการซื้อบริการในเวลาเดียวกัน ในขณะที่บางครั้งผู้บริโภคผู้บริโภคอาจจะซื้อการบริการที่สมบูรณ์โดยมีการบริโภคสินค้าเพียงเล็กน้อยหรืออาจไม่มีเลย เช่น การบริการตัดแต่งทรงผม การบริการข้อมูล ข่าวสาร หรือการไปชมภาพยนตร์ เป็นต้น

การบริการจึงมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป (Kotler : 1991) ดังนี้

1. ความเป็นนามธรรม (intangibility) การบริการเป็นกิจกรรมที่มีความเป็นนามธรรม

กล่าวคือ ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าเหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออยู่ใต้เห็นไปจะปรับเงื่อนไขการคัด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น ในการรับบริการผู้บริโภคจึงมักจะมองหาสัญลักษณ์หรือสิ่งที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของคุณภาพของการบริการ อาทิ ลักษณะภายนอกของสถานที่ขององค์กรที่ให้บริการ การแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ท่วงทีในการสื่อสารหรือการให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการ ตลอดจนอัตราค่าบริการซึ่งผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์กรที่ให้บริการจึงพยายามทำให้บริการของตนมีความเป็นรูปธรรมหรือสามารถมองเห็น จับต้องได้จากสิ่งเหล่านี้ เช่น ธนาคารพาณิชย์อาจจะพยายามจัดสถานที่ให้บริการอย่างสวยงาม สะอาด จัดช่องทางบริการที่มองดูสะดวกสบาย และจัดคิวการรับบริการให้สั้นเพื่อแสดงถึงการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2. การผลิตและการบริโภคไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (inseparability of production and consumption) การบริการต่างจากการผลิตและจำหน่ายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ตรงที่สินค้าสามารถผลิตในคราวหนึ่ง แล้วนำไปเก็บไว้เพื่อรอเวลาในการขาย หลังจากนั้นจึงจัดจำหน่ายให้ลูกค้านำไปบริโภค แต่การบริการนั้นจะมีการผลิตและการบริโภคที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันเกิดขึ้น (provider-client-interaction) ดังนั้น จึงทำให้การผลิตและการบริโภคมีความเกี่ยวข้องกันอย่างมาก และปฏิสัมพันธ์นี้จะมีบทบาทต่อผลของการบริการโดยรวม

3. ความแตกต่าง (variability) การให้บริการในแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไป คุณภาพของการบริการแต่ละครั้งจะขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการแต่ละคน อาจจะมีพฤติกรรมการให้บริการที่ต่างกัน หรืออาจจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผู้รับบริการตลอดจนเวลาและสถานที่ในการให้บริการที่แตกต่างกัน ก็สามารถทำให้การบริการชนิดเดียวกันมีความแตกต่างหลากหลายได้

4. ไม่สามารถเก็บกักไว้ได้ (perishability) การให้บริการไม่สามารถจะเก็บกักเอาไว้เพื่อรอการจำหน่ายหรือเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในภายหลังเหมือนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ ตลาดของการบริการยังสามารถขึ้นลงได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

2.1.2 ปฏิสัมพันธ์ในการบริการ

ลักษณะเฉพาะของปฏิสัมพันธ์ในการบริการ

ปฏิสัมพันธ์ในการบริการ (service encounter) นั้นถือได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม (human interactions) แต่ว่าการมีปฏิสัมพันธ์กันในการบริการนั้น ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการมีปฏิสัมพันธ์อื่น ๆ ในสังคมมนุษย์ (Czepiel, Solomon, Surprenant and Gutman : 1985) ซึ่งลักษณะเฉพาะดังกล่าวนี้ได้แก่

1. ปฏิสัมพันธ์ในการบริการเป็นการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างมีเป้าหมาย (purposeful) ปฏิสัมพันธ์ในการบริการไม่ได้หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันด้วยความบังเอิญหรือความคุ้นเคยกันของคนในสังคม ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีจุดมุ่งหมายเฉพาะในการมีปฏิสัมพันธ์กัน ตัวอย่าง เช่น ผู้บริโภคต้องการข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับกำหนดเวลาการเดินทาง ส่วนพนักงานก็ต้องการทำหน้าที่ด้านการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เป็นต้น

2. ผู้ให้บริการ (service provider) จะทำหน้าที่ในการให้บริการโดยได้รับค่าตอบแทน กล่าวคือ การให้บริการหนึ่ง ๆ นั้นถือได้ว่าเป็นงานอาชีพของผู้ให้บริการแต่ละคนและจะได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการนั้น เช่น บริการทางการแพทย์ บริการรักษาและซ่อมบำรุงสิ่งของ เป็นต้น ซึ่งข้อตกลงนี้จะได้รับการยอมรับจากทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการ

3. การติดต่อสัมพันธ์กันในการบริการ ไม่จำเป็นต้องมีความรู้จักหรือคุ้นเคยกันมาก่อน (prior acquaintance is not required) ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการจะเป็นสัมพันธ์แบบคนแปลกหน้า (stranger relationship) ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างมีเป้าหมายภายใต้บทบาท (roles) ที่ถูกกำหนดไว้แล้ว แต่ละฝ่ายจะต้องแสดงออกตามบทบาทของตน เช่น บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา บทบาทของแพทย์หรือพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่น

4. ปฏิสัมพันธ์ในการบริการมีขอบเขตที่จำกัด (service encounters are limited in scope) ขอบเขตดังกล่าวจะถูกจำกัด โดยชนิดของการบริการหนึ่ง ๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป เช่น การมีปฏิสัมพันธ์กันในการบริการเกี่ยวกับการเงินย่อมจะอยู่ในขอบเขตของการบริการชนิดนั้น ผู้ให้บริการทางการเงินจะไม่สามารถให้บริการที่นอกเหนือไปจากขอบเขตนี้ได้

5. การติดต่อสัมพันธ์กันในการบริการจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นหลัก (task – related information exchange dominates) และอาจจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบ้าง เช่น ผู้ให้บริการและผู้บริโภคที่ใช้บริการรักษาพยาบาล จะมีการพูดคุยเกี่ยวกับบริการนั้นเป็นหลัก อาจจะมีการพูดคุยในเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานบ้าง เช่น เรื่องของสภาพอากาศ เป็นต้น

6. บทบาทของผู้บริโภคและผู้ให้บริการจะได้รับกำหนดอย่างชัดเจน (client and provider roles area well defined) เพราะการบริการเป็นการติดต่อสัมพันธ์ที่มีเป้าหมาย ดังนั้น แต่ละฝ่ายจะต้องสวมบทบาทที่ทำให้การติดต่อสัมพันธ์นั้นดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยบทบาทนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของแต่ละฝ่ายด้วย เช่น ผู้ป่วย (ผู้บริโภคร) ย่อมคาดหวังว่าแพทย์ (ผู้ให้บริการ) ควรจะให้การรักษาด้วยความรอบคอบและภายใต้การอำนวยการของแพทย์ เป็นต้น

7. ปฏิสัมพันธ์ในการบริการ จะมีความแตกต่างทางสถานภาพเกิดขึ้นชั่วคราว (atemporary status differential occurs) ในการบริการ สถานภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการอาจมีความแตกต่างจากสถานภาพในเวลาปกติ แต่ความแตกต่างนี้อาจเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวเท่านั้น เช่น ทนายความซึ่งเป็นผู้มีสถานภาพทางสังคมสูง อาจให้บริการแก่ลูกความซึ่งมีสถานภาพทางสังคมต่ำ อันเป็นสิ่งที่ขัดกับบรรทัดฐานทางสังคมแบบดั้งเดิม ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าจะเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า

ทฤษฎีว่าด้วยบทบาทและปฏิสัมพันธ์ในการบริการ

ทฤษฎีว่าด้วยบทบาท (role theory) คือทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของคนในสังคมซึ่งบทบาท (roles) นั้น หมายถึง กลุ่มของสิ่งชี้แนะทางสังคม (social cues) ที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสภาวะการณ์ต่างๆ บทบาทแต่ละบทบาทที่สวมอยู่อย่างเหมาะสม (role enactment) จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ซึ่งความเชื่อมั่นว่าตนเองได้แสดงบทบาทอย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นผลมาจากการได้รับข้อมูลและปฏิกิริยาจากบุคคลอื่น ในสังคมที่ได้มีปฏิสัมพันธ์หรือเป็นผู้สังเกตการแสดงบทบาทของบุคคลนั้น ๆ (fellow actors and audiences)

ทฤษฎีว่าด้วยบทบาทได้กล่าวถึงความคาดหวังในบทบาท (role expectation) ว่าเป็นส่วนสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ในการบริการ ในฐานะที่ความคาดหวังมีบทบาทต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้บริการหนึ่ง ๆ ความคาดหวังเกิดจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของสภาพการณ์ในอนาคต ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจหรือการแสดงพฤติกรรม (Fred van Raaij : 1991) ดังนั้น ผู้บริโภคจึงสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของผู้ให้บริการเอาไว้ แล้วพิจารณาว่าผู้ให้บริการได้แสดงบทบาทไปตามที่ตนได้คาดหวังเอาไว้หรือไม่ (Congruence) หรือว่ามีความแตกต่าง (discrepancy) ไปจากความคาดหวังนั้นเพียงไร ตามแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง (expectation theory) ของทอลแมน (Tolman : 1932) บุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง โดยเชื่อว่าการกระทำหนึ่ง ๆ จะตามมาด้วยสภาพการณ์ (events) บางอย่าง ซึ่งสภาพการณ์เหล่านี้จะเป็นได้ทั้งสิ่งเสริมแรงทางบวกและทางลบ ความคาดหวังจึงเป็นความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะตามมาด้วยสภาพการณ์ที่มีคุณค่าในทางบวกหรือทางลบ ซึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แหล่งของการเกิดความคาดหวังได้แก่ การจดจำประสบการณ์ การรับรู้ถึงสิ่งเร้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน การสรุปจากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากคนหรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ตลอดจนสื่อมวลชนต่างๆ ผู้บริโภคจะสร้างความคาดหวัง เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและจะเกิดความพอใจ (satisfaction) ถ้าการบริการนั้นเป็นไปตามหรือเกินความคาดหวัง และจะเกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) ถ้าการบริการนั้นไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Robertson and Kassarian : 1991) ดังนั้นในสภาพการณ์ของการบริการ ผู้บริโภคอาจจะสร้างความคาดหวังของตนเองจากประสบการณ์เดิมของตนเกี่ยวกับการบริการที่เคยได้รับมา จากคำบอกเล่าของคนใกล้ชิด หรือแม้แต่จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการที่ดีขององค์กรนั้นๆ เอง และเมื่อผู้บริโภคได้รับบริการจากผู้ให้บริการ เช่น แพทย์ พยาบาล คนขับรถ หรือพนักงานโรงแรม เขาก็จะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับบริการที่คาดหวังไว้ ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบจะออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ และการให้คุณค่าแก่คุณภาพของการบริการนั้น ๆ

จากกรอบความคิดของทฤษฎีว่าด้วยบทบาทดังกล่าวข้างต้น ปฏิสัมพันธ์ในการบริการมีลักษณะพิเศษดังนี้

1. การมีปฏิสัมพันธ์กันในการบริการเป็นการติดต่อสัมพันธ์แบบสองฝ่าย (service encounters are dyadic) คือประกอบด้วยผู้บริโภคและผู้ให้บริการ การที่จะเข้าใจถึงกระบวนการนี้ได้จะต้องมองปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของความสัมพันธ์แบบสองฝ่าย ไม่ใช่การมองในลักษณะของปัจเจกบุคคล เพราะการบริการนั้นถือเป็นรูปแบบของการแลกเปลี่ยนกันทางสังคมที่แต่ละฝ่ายต่างก็มุ่งจะให้ได้ผลตอบแทนที่มากที่สุด

2. การมีปฏิสัมพันธ์ในการบริการเป็นการแสดงบทบาท (service encounters are role performances) เพื่อให้กิจกรรมการบริการต่างๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ละฝ่ายจะต้องแสดงบทบาทของตนเอง (เช่น บทบาทของพนักงานขาย วิศวกร หรือช่างเทคนิค ในฐานะผู้ให้บริการและบทบาทของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในฐานะของผู้บริโภค เป็นต้น) ซึ่งบทบาทเหล่านี้ก็คือแบบแผน (pattern) ของกลุ่มพฤติกรรมที่แต่ละฝ่ายได้เรียนรู้มาและแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างสอดคล้องกันในการแสดงบทบาท (congruence) ของทั้งผู้บริโภคและผู้ให้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดความพึงพอใจในการมีปฏิสัมพันธ์นั้น

2.1.3 ประเภทของการบริการ

การบริการสามารถแบ่งประเภทได้โดยอาศัยองค์ประกอบ 2 ประการ (Lovelock : 1984)

ได้แก่

1. ธรรมชาติของพฤติกรรมบริการ (nature of the service act) สามารถจำแนกได้

เป็น

1.1 พฤติกรรมที่เห็นเป็นรูปธรรม (tangible actions)

1.2 พฤติกรรมที่ไม่เห็นเป็นรูปธรรม (intangible actions)

2. เป้าหมายของการบริการ (direct recipients of service) สามารถจำแนกได้เป็น

2.1 การบริการมีเป้าหมายในการให้บริการที่ตัวบุคคล (people)

2.2 การบริการมีเป้าหมายในการให้บริการที่สินค้าหรือสิ่งของ ของผู้บริโภค(things)

เมื่อนำสององค์ประกอบนี้มาประสานเข้าด้วยกัน ทำให้ได้ประเภทของการบริการรวม 4 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่ร่างกายของผู้บริโภค (services directed at people's bodies)

เช่น บริการรักษาสุขภาพ สถานเสริมความงาม เป็นต้น

2. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่สินค้าหรือสิ่งของของผู้บริโภค (services directed at goods and

other physical possessions) เช่น การขนส่งสินค้า บริการซักอบรีด เป็นต้น

3. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่ความคิดจิตใจของผู้บริโภค (services directed at people's

minds) เช่น บริการให้การศึกษา โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

4. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่สินทรัพย์เชิงนามธรรมของผู้บริโภค (services directed at

intangible assets) เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริการด้านกฎหมาย เป็นต้น

ธรรมชาติของ พฤติกรรมบริการ	เป้าหมายของการบริการ	
	บุคคล	สิ่งของ
พฤติกรรมที่เห็นเป็น รูปธรรม (tangible actions)	1. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่ร่างกาย ของผู้บริโภค เช่น บริการรักษา สุขภาพ สถานเสริมความงาม การขนส่งผู้โดยสาร ภัตตาคาร เป็นต้น	2. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่สินค้าหรือ สิ่งของของผู้บริโภค เช่น การขน ส่งสินค้า บริการซักอบรีด การ- ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เป็นต้น
พฤติกรรมที่ไม่เห็น เป็นรูปธรรม (intangible actions)	3. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่ความคิด จิตใจของผู้บริโภค เช่น บริการ ให้การศึกษา โรงภาพยนตร์ โรง ละคร การให้บริการข้อมูล การกระจายเสียง พิพิธภัณฑ เป็นต้น	4. บริการซึ่งมุ่งเน้นที่สินทรัพย์เชิง นามธรรมของผู้บริโภค เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริการด้าน กฎหมาย การบัญชี การประ กันภัย การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ภาพที่ 2.1 ประเภทของการบริการ จำแนกตามธรรมชาติของพฤติกรรมบริการและ เป้าหมายของการบริการ

การจัดแบ่งประเภทของการบริการในลักษณะนี้มีประโยชน์ต่อองค์กรที่ให้บริการในแง่ที่จะทำให้เข้าใจความคาดหวังนั้น ได้แก่ ความคาดหวังว่าตนเองจะต้องปรากฏกายเพื่อรับบริการนั้น ๆ หรือไม่ (Lovelock : 1984) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ผู้บริโภคจำเป็นต้องปรากฏกายตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ (เช่น ผู้บริโภคเข้าไปรับบริการในสถานเสริมความงาม หรือโรงพยาบาล เป็นต้น)
2. ผู้บริโภคจำเป็นต้องปรากฏกายเฉพาะในช่วงเริ่มต้นและช่วงสุดท้าย ของกระบวนการให้บริการ (เช่น ผู้บริคนำรถเข้าไปซ่อมและกลับมารับรถเมื่อซ่อมเสร็จ เป็นต้น)
3. ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องปรากฏกายในกระบวนการให้บริการ ปฏิสัมพันธ์ในการบริการอาจเกิดขึ้นโดยการใช้สื่อ เช่น จดหมาย โทรศัพท์ หรือสื่ออื่น ๆ

ในการรับบริการบางประเภท ผู้บริโภคอาจมีความคาดหวังว่าตนเองจะต้องปรากฏกายและมีส่วนร่วมในปฏิสัมพันธ์นั้นตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการบริการ เช่น การเข้าไปรับบริการในสถานพยาบาล (บริการประเภทมุ่งเน้นให้บริการที่สิ่งของของผู้บริโภค) ส่วนการนำรถเข้าไปตรวจเช็คที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์บริการ (บริการประเภทมุ่งเน้นให้บริการที่สิ่งของของผู้ให้บริการ) ซึ่งผู้บริโภคมองว่าจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริการเพียงบางเวลา ไม่ว่าจะเป็นการปรากฏกายและมีส่วนร่วมตลอดระยะเวลาในการให้บริการหรือการปรากฏกายและมีส่วนร่วมเพียงบางเวลาความพึงพอใจของผู้บริโภคและบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการรับบริการจะได้รับอิทธิพลจาก

1. ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคและบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ลักษณะภายนอกที่ผู้บริโภครู้ได้ขององค์การที่ให้บริการ เช่น สถานที่ตลอดจนการแต่งกายของบุคลากรมีความสวยงามเหมาะสม หรืออุปกรณ์ต่างๆ แลดูทันสมัยหรือไม่
3. บุคลิกลักษณะและท่าทีของผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่มารับบริการเดียวกัน ดังนั้นองค์ประกอบเกี่ยวกับสถานที่ตั้งขององค์การและความสะดวกสบายที่ผู้รับบริการได้รับ จึงมีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในปฏิสัมพันธ์นั้น ๆ

2.1.4 คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ (service quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ ซึ่งพาราสุรมันและคณะ (Parasuraman et al.: 1988) ได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (perceived service quality) ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม (global judgment) แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่านักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (expected service) กับบริการตามการรับรู้ (perceived service) ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง (confirmation) หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (disconfirmation) ของผู้บริโภค (Teas : 1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภค (customer satisfaction or dissatisfaction : CS/D) ที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน (prior expectations) กับผลที่ได้รับจริง (actual performance)

กล่าวโดยสรุปก็คือ การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ นั้นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับตามการรับรู้ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

ตัวแบบซึ่งใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ

พาราสุรามันและคณะ (Parasuraman et al., 1985) ได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โดยพยายามหาปริมาณของคุณภาพของการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ โดยทำการสำรวจกลุ่มผู้บริหารจากองค์กรที่ให้บริการและกลุ่มผู้ให้บริการที่ให้บริการจากองค์กรเหล่านั้น ผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่า คุณภาพของการบริการคือ การให้บริการที่เป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค และได้สร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ (service quality model) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ

แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการยังทำให้ทราบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกัน คือ

1. ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคเอง (personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (word-of-mouth communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากองค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรผู้ให้บริการมาแล้ว อาจจะเป็นการให้คำแนะนำให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิ หรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ

3. ประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค (past experiences) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่างๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภค เพราะประสบการณ์เดิมทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (external communications to customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่จะเป็นการประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีหรือเพื่อส่งเสริมการขาย ล้วนแล้วแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

ช่องว่างห้าประการที่ทำให้การบริการล้มเหลว

ช่องว่าง 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว

1. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายบริหาร (ช่องว่าง 1) ในหลายองค์การผู้บริหารไม่รู้ว่าผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์การอย่างไร และไม่รู้ว่าการให้บริการหนึ่ง ๆ ควรจะมีลักษณะอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

2. ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับการกำหนดมาตรฐาน ของการให้บริการ (ช่องว่าง 2) ผู้บริหารอาจจะมี การรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริโภค รู้ว่าอะไร คือสิ่งที่ จะทำให้การบริการมีคุณภาพ แต่ก็ยังคงมีช่องว่างเกิดขึ้น ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ เช่น การที่องค์การนั้น ๆ มีข้อจำกัดทางด้านทรัพยากร ทำให้ไม่อาจกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่ดีได้ สภาพการตลาดในขณะนั้น และความไม่ใส่ใจของฝ่ายบริหารเอง

3. ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการกับการให้บริการจริง (ช่องว่าง 3) ในบางครั้ง ได้มีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่าง ๆ ในการให้บริการแต่การบริการก็ อาจจะไม่มีความเพียงพอ ช่องว่างที่ 3 นี้ อาจมาจากความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการนั้นเกิดมาจากการปฏิบัติงาน (การให้บริการ) ของบุคลากรที่มีหน้าที่ในการติดต่อและให้บริการแก่ผู้บริโภคซึ่งการปฏิบัติงานนี้ไม่ได้ มาตรฐานหรือขาดความสม่ำเสมอ จึงยากต่อการให้บริการที่ดีอย่างที่ควรจะเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความแตกต่างระหว่างการให้บริการจริงกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (ช่องว่าง 4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตลอดจนการสื่อสารต่าง ๆ ออกไปสู่ผู้บริโภคมีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ช่องว่างที่ 4 อาจเกิดขึ้นได้ในรูปแบบของการที่องค์การผู้ให้บริการได้โฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เกินจริง ไม่สามารถทำตามคำโฆษณาที่ได้สื่อสารออกไปได้ - และอาจเกิดได้จากการไม่ประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริโภคอย่างเพียงพอเกี่ยวกับการบริการที่ดีของบริษัท

5. ความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค (ช่องว่าง 5) ช่องว่างที่ 5 ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบจำกัดประเด็น (focus group interview) ในกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่าคุณภาพของการบริการคือองค์การที่สามารถให้บริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค เช่น องค์การสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ และยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต การที่องค์การไม่สามารถให้การบริการอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค จะส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค

ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ

ผลการศึกษาวิจัยของพาราสุรามันและคณะ (Parasuraman et al. : 1985) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. ความสะดวก (access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การ

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า รอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค เช่น การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และการสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์การที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง เช่น องค์การที่ชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น

6. ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ที่เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินของธนาคารได้ทันทีทันใด เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่สะอาดปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงาม เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจลูกค้าตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ต่อมา พาราสุรมัน และคณะ (Parasuraman et al. : 1988) ได้สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า Servqual ขึ้น โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการที่ได้จากการศึกษาวิจัยในกลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่าง ๆ ในปี ค.ศ. 1985 มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 องค์ประกอบโดยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหพันธ์ (correlation analysis) (Parasuraman et al., 1988) และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้แล้วพบว่ามีความเที่ยง (reliability) และความตรง (validity) มากพอที่จะนำไปใช้เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการประเภทต่าง ๆ ได้

องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ Servqual ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ลักษณะภายนอก (tangibles)
2. ความคงเส้นคงวา (reliability)
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness)
4. ความมั่นใจ (assurance) ซึ่งได้จากการรวมเอาปัจจัยด้านความสามารถ (competence) ความสุภาพ (courtesy) ความน่าเชื่อถือ (credibility) และความปลอดภัย (security) มารวมเข้าด้วยกัน
5. ความเข้าถึงจิตใจ (empathy) ได้จากการรวมปัจจัยทางด้านความสะดวก (access) การติดต่อสื่อสาร (communication) และความเข้าใจในลูกค้า (understanding customers) มารวมเข้าด้วยกัน

2.2 งานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และระบบโครงข่าย โทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่เอาไว้ ดังนี้

สห ประยูรวงศ์ (2534) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการหลังการขายของบริษัทที่ขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า "กลยุทธ์ด้านการบริการเป็น ยุทธวิธีหนึ่งที่ทำให้ความสนใจกันมากถึงกับกำหนดเป็นนโยบายบริษัท เช่น Toyota ใช้ "Customer care" และ Nissan ใช้ "You come first" เพราะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การบริการมีความหมายรวมถึง การบริการด้านการขาย การบริการด้านการซ่อม การบริการอะไหล่และรวมไปถึงการบริการด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค ประโยชน์ของการบริการที่บริษัทจะได้รับคือ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดการซื้อซ้ำและถ้าบริษัทสามารถบริการ อันเป็นที่ประทับใจของผู้บริโภค ภาพพจน์ด้านบริการจะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ สร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ที่จะเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคจากบริษัทคู่แข่งหันมาสนใจ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปทุมพร ศิริรงค์มานนท์ (2532) ศึกษาเรื่องการนำนวัตกรรมทางการสื่อสารเข้าสู่วงการธุรกิจเฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า “โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ ความแข็งแรง การมีคลื่นความถี่สูง ขนาดกระทัดรัด โดยพิจารณาคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน ราคาและความสะดวก ในส่วนของผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการขายและการจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่คือ ภาพพจน์ (Image) ของสินค้า คุณภาพและบริการหลังการขาย และคุณสมบัติตรงกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าปัญหาในการใช้บริการสูงสุดเกิดจากปัญหาของสัญญาณการเรียกเข้า-ออกเป็นไปได้อย่าง เนื่องจากมีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นจำนวนมาก”

กมลวรรณ รัตนอำไพ (2535) ศึกษาเรื่องการสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ พบว่า “โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในการทำงาน โดยมีเหตุผลในการเลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการทำงาน ผลที่ได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ทำงานรวดเร็วขึ้นประหยัดเวลาในการทำงาน สะดวก ผลพลอยได้ในทางบวก คือ ทำให้สบายใจขึ้นเนื่องจากสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา ผลในทางลบคือ ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับความคุ้มค่าแล้วหน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่าผลคุ้มค่ามากกว่า ส่วนปัญหาใหญ่ของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เครือข่ายและการส่งข้อมูลไม่ทั่วถึงและไม่ชัดเจน นอกจากนี้พบว่ามีความโน้มที่จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในสังคมมากขึ้น”

ชาญชัย พิจิตรวัยปรีชา (2536) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อโฆษณาสินค้าโทรศัพท์มือถือ พบว่า “ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีโทรศัพท์มือถือหรือมีโทรศัพท์ใช้ ร้อยละ 54 และกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์มือถือมีความเห็นว่า โฆษณามีผลต่อพฤติกรรมกาใช้บริการโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 66.3 สำหรับในกลุ่มผู้ที่ยังไม่มีโทรศัพท์มือถือใช้มีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 78.6 และจากการศึกษาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้การโฆษณามีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์มือถือในอนาคตถึงร้อยละ 69.9 แต่ความถี่ในการเปิดรับการโฆษณาไม่มีผลต่อพฤติกรรมกาใช้บริการโทรศัพท์มือถือ แต่จะมีผลต่อความต้องการใช้บริการในอนาคต”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อรนุช หล่องเชิงศร (2528) ได้ศึกษาเรื่องหน้าที่ของโทรศัพท์ต่อชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมือง พบว่า "ชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมืองมีความผูกพันกับโทรศัพท์เป็นส่วนมาก โดยโทรศัพท์เป็นสื่อที่นำมาใช้สนองความต้องการขั้นพื้นฐานของสังคม ซึ่งผลของการศึกษาได้สรุปหน้าที่ของโทรศัพท์ไว้ 9 ประการด้วยกันคือ

1. หน้าที่ส่งข่าวด้านธุรกิจ
2. หน้าที่ใช้สนทนาทางด้านการสมาคม
3. หน้าที่ใช้เพื่อการนัดหมาย
4. หน้าที่ใช้เพื่อการเยี่ยมเยียน
5. หน้าที่ใช้เพื่อการสั่งซื้อสินค้าบริการ
6. หน้าที่ในการกระจายข่าวสารที่เป็นความลับ
7. หน้าที่ในการสอบถามความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็น
8. หน้าที่ในการกระจายข่าวสารที่นำมาใช้ในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว
9. หน้าที่ให้ความปลอดภัย

ศศิธร อินธานเวคิน (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่า "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดได้แก่ ความจำเป็นทางธุรกิจ ความสะดวกในชีวิตส่วนตัวและปัญหาจราจร สำหรับข้อดีและคุณสมบัติเฉพาะตัวของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ การช่วยแก้ปัญหา ยามฉุกเฉิน ประหยัดเวลาในการเดินทาง สะดวกในการพกพาและการติดต่อฉบับไว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยสำคัญคือ การให้บริการโทรศัพท์ตามบ้านยังไม่เพียงพอ"

วรวัฒน์ ปริธากัทธากุล และ ไสว ศิริทองถาวร และ กรุณา วงศ์พิณิชกุล (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่" ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงคุณภาพตามความหมายของ Quality ตามหลักการของ Total Quality Management นั้นปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ลูกค้าที่รับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) อันจะนำไปสู่พฤติกรรมหลังการซื้ออันได้แก่การซื้อซ้ำต่อไป ปัจจัยที่นำศึกษามีทั้งสิ้น 17 ปัจจัย ดังนี้

1. ความง่ายในการโทรออก
2. ความง่ายในการรับสายภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สนทนาได้อย่างต่อเนื่องโดยสายไม่หลุด
4. ความคมชัดไม่มีคลื่นหรือเสียงแทรกขณะสนทนา
5. ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ
6. ความหลากหลายของบริการเสริม
7. ความสะดวกในการใช้งาน
8. คุณภาพโดยรวมของระบบที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบอื่น
9. ความชัดเจนในการแสดงถึงรายละเอียดของค่าใช้จ่าย
10. ความสม่ำเสมอในการรับข้อมูลข่าวสาร
11. ความสะดวกในการชำระค่าบริการ
12. ความรวดเร็วในการให้บริการ
13. การให้ข้อมูลหรือตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนครบถ้วน
14. ความมีอัธยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ให้บริการ
15. ชื่อเสียงมีอิทธิพลต่อการเลือกระบบ
16. ความเหมาะสมต่ออัตราค่าบริการรายเดือน
17. ความเหมาะสมต่ออัตราค่าบริการการใช้งาน

จากปัจจัยเชิงคุณภาพข้างต้น ยกเว้นปัจจัยความเหมาะสมต่ออัตราค่าบริการรายเดือน พบว่าแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ในส่วนพฤติกรรมหลังการซื้อพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ กล่าวคือผู้ที่มีความพึงพอใจมากจะยังคงใช้บริการระบบเดิมต่อ(การซื้อซ้ำ) ผู้ที่มีความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจจะเปลี่ยนไปใช้ระบบอื่น สำหรับผู้ที่ต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นระบบดิจิทัล ด้วยเหตุผลสำคัญคือต้องการประสิทธิภาพที่สูงกว่า"

สาทิศ เขียวชะอุ่ม (2539) ได้ทำการศึกษา "ภาพลักษณ์ขององค์กรจากเนื้อหาหนังสือพิมพ์ : กรณีโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย" ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการโทรศัพท์ พบว่าการรับทราบข่าวสารจากองค์การโทรศัพท์ฯ รับทราบจากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาทราบจากหนังสือพิมพ์ และจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรและภาพลักษณ์องค์กรเกี่ยวกับคุณสมบัติ 12 ข้อ เมื่อทำการเปรียบเทียบกับ บริษัท เทเลคอมเอเชีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) และ กระทรวงคมนาคม พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การโทรศัพท์ฯ มากที่สุด

สันติมา เกษมสันต์ ณ ออยุธยา (2539) ได้ทำการศึกษา “เรื่องภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุและอาชีพ มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ ในระดับสูงมากกว่าข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.2.2 บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ด้านโครงสร้างทั่วไปของกิจการโทรคมนาคม

โทรคมนาคม คือ การติดต่อสื่อสารด้วย เสียง ข้อมูล และภาพ โดยสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed-line Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ และ Internet เป็นต้น โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว และวิทยุคมนาคม เป็นต้น ซึ่งมีรายงานและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2543) ได้เสนอรายงานผลการวิจัยว่า ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และการแข่งขันทางการตลาดที่รุนแรง กอปรกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ประกอบการต่างเร่งขยายเครือข่ายทางธุรกิจ โดยการแสวงหาพันธมิตรทางการค้า ไม่ว่าจะเป็นพันธมิตรในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาส่วนแบ่งการตลาด และเพิ่มขีดความสามารถในเชิงเทคโนโลยี ตลอดจนเสริมสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีโทรคมนาคมต่อไป

นอกจากนั้นยังได้เสนอรายงานการวิจัย ที่เกี่ยวเนื่องกับการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน พบว่าในปี 2543 จำนวนผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐานมีการขยายตัวต่อเนื่องเป็นร้อยละ 9.2 หรือ คิดเป็นจำนวน 5.68 ล้านเลขหมาย เทียบกับในช่วงปี 2540-2542 ซึ่งมีการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 6.3 ต่อปี โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากความนิยมในการใช้บริการโทรศัพท์พกพาส่วนบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Personal Communication Telephone : PCT) ซึ่งสามารถพกพาตัวเครื่องออกไปใช้นอกสถานที่ ได้โดยใช้เลขหมายเดียวกับโทรศัพท์บ้าน ทั้งนี้ ทศท. ยังคงเป็นผู้ครองส่วนแบ่งตลาดสูงสุดคิดเป็น ร้อยละ 51.5 รองลงมา คือ TA (เทเลคอมเอเชีย) และ TT&T (ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น) ในสัดส่วนร้อยละ 27.6 และ 20.8 ตามลำดับ

รวมถึงได้เสนอรายงานผลการวิจัยว่าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า จำนวนผู้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2543 มีจำนวนสูงถึง 2.89 ล้านเลขหมายหรือเพิ่มขึ้นจากปีก่อน ร้อยละ 25.8 เทียบกับในช่วงปี 2540-2542 ที่ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10.4 ต่อปี โดยยังคงเน้นกลยุทธ์การแข่งขันทางด้านราคาเป็นหลัก ร่วมกับการเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อพัฒนาสู่โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม ทั้งนี้ AIS และ TAC เป็นผู้ครองส่วนแบ่งตลาดรวมกันกว่าร้อยละ 90

นอกจากนั้นธนาคารแห่งประเทศไทย ยังได้เสนอรายงานผลการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการวิทยุติดตามตัว พบว่าในปี 2543 มีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ติดตามตัว 1.04 ล้านเลขหมาย หรือลดลงจากปีก่อนร้อยละ 7.0 เทียบกับในช่วงปี 2538-2542 ที่ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 13.6 ต่อปี เนื่องจากถูกทดแทนด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่และPCT ที่มีการลดราคาตัวเครื่องและค่าบริการ รวมถึงสามารถตอบสนองต่อการสื่อสารได้ดีกว่า

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2543) ได้เสนอรายงานการวิจัยว่า กระแสการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมในต่างประเทศมาแรงอย่างมากนับตั้งแต่เริ่มต้นศักราช 2000 ประเทศไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปิดเสรีธุรกิจประเภทนี้ได้ เพราะได้ให้สัญญาไว้แล้วกับองค์การการค้าโลก (WTO) เมื่อการประชุม WTO ครั้งแรกที่ประเทศสิงคโปร์ ในเดือนธันวาคม 2539 ในครั้งนั้น ประเทศสมาชิก WTO 43 ประเทศ รวมทั้งไทย ได้ตกลงร่วมกันที่จะยกเลิกการจัดเก็บภาษีนำเข้าสินค้าเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดภายในปี 2543 ตามปฏิญญาว่าด้วยความตกลงเปิดเสรีเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Agreement : ITA) ของ WTO แต่สมาชิกบางประเทศในกลุ่มนี้ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ประเทศกำลังพัฒนาแถบเอเชีย เช่น มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และไทย ขอผ่อนผันและยืดเวลาการลดอัตราภาษีเป็น 0% ออกไปเป็นภายในปี 2548

โดยกระแสเศรษฐกิจใหม่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือที่เรียกกันว่า New Economy กำลังมาแรงอย่างมาก ประเทศไทยคงไม่อาจต้านกระแสโลกไร้พรมแดนได้ จึงจำเป็นต้องเตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลงนี้อย่างทันเกม เพื่อความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของประเทศ ขณะนี้ประเทศไทยอยู่ในช่วงแรกของแผนเตรียมการเบื้องต้น ก่อนถึงกำหนดเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคมอย่างจริงจังในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี 2549 มาตรการที่รัฐบาลนำออกใช้ใหม่ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม ก็คือการปรับเปลี่ยนวิธีการอนุญาตประกอบกิจการสื่อสารโทรคมนาคมใหม่ เป็นการออกใบอนุญาต (licence) ให้แก่บริษัทเอกชนที่ประสงค์จะดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม จากเดิมที่ใช้ระบบสัมปทาน (concession) การเปลี่ยนแปลงระบบการอนุญาตประกอบกิจการของบริษัทโทรคมนาคมเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของไทย ซึ่งจะช่วยจุดชนวนการแข่งขันด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศ ก่อนการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคมให้แก่ต่างชาติในอีก 6 ปี ข้างหน้า

ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายของกิจการโทรคมนาคม

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2543) ได้เสนอรายงานการวิจัยว่า ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2543 มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดิมและแบบเติมเงิน นอกจากนี้ยังมีพีซีที เข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปได้บางส่วน ทำให้ผู้ให้บริการแต่ละค่ายต้องมีการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดกันอย่างคึกคัก โดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดิมที่จะเน้นการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับกระแสอินเทอร์เน็ตและอี-คอมเมิร์ซ ที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเวทีการค้าโลกในยุคปัจจุบันมากขึ้นเป็นลำดับแทนการเน้นโปรโมชันโทรฟรี ทั้งที่จำกัดวงเงินและไม่จำกัดวงเงิน นอกจากนี้ยังนำกลยุทธ์การลดราคาตัวเครื่องลูกข่ายมากระตุ้นยอดขายผู้ใช้ ทำให้คาดได้ว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดิมในปี 2000 จะเติบโตเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และสถานการณ์ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2544 จะยังคงมีการแข่งขันที่รุนแรงไม่แตกต่างจากปี 2543 เท่าใดนัก โดยผู้ให้บริการระบบจะยังคงเน้นกลยุทธ์ส่งเสริมการขายในปี 2543 ที่ใช้แล้วประสบความสำเร็จสามารถเพิ่มยอดขายตัวเครื่องลูกข่ายใหม่ทั้งในลักษณะการนำเครื่องเก่ามาแลกซื้อเครื่องใหม่และกลุ่มลูกค้าใหม่ ขึ้นมาใช้ต่อเนื่องในปี 2544 ไม่ว่าจะโปรโมชันโทรฟรีทั้งที่จำกัดวงเงินและไม่จำกัดวงเงิน โปรโมชันการลดค่าบริการรายเดือนต่ำกว่าปกติมาใช้เป็นช่วงๆ (จากเดิมที่มีอัตรา 500 บาทต่อเดือนลดลงเหลือ 300 บาทต่อเดือน) และกลยุทธ์ด้านราคาตัวเครื่องลูกข่าย ซึ่งจะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มถูกลงอีกยิ่งไปกว่านั้น การที่ภาครัฐประกาศให้ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และพีซีที เป็นธุรกิจควบคุมสัญญาซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2544 เป็นต้นไปนั้น ก็จะทำให้ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความโปร่งใส เพราะผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการได้

นอกจากใบแจ้งหนี้ที่สามารถขอได้จากผู้ให้บริการระบบนี้ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังจะเสียค่าใช้จ่ายถูกลง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเฉพาะในส่วนของค่าบริการที่ไม่ถึง 30 วินาทีก็ไม่ต้องเสียค่าบริการ ส่วนที่เกิน 30 วินาทีจึงจะเสียค่าบริการเป็น 1 นาที ซึ่งก็จะกระตุ้นให้มีผู้สนใจเข้ามาใช้บริการมากขึ้น ทำให้คาดได้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และพีซีที่ตั้งแต่เปิดให้บริการจนถึงในปี 2544 รวมกันจะเพิ่มขึ้นเป็น 5,500,000 ราย

ด้านคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2543) ได้เสนอรายงานผลการวิจัยว่า จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกระแสการเชื่อมโยงโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่สู่ยุคที่สามผ่านทางเทคโนโลยี WAP (Wireless Application Protocol) ในลักษณะเชื่อมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่กับเครือข่าย Internet และประยุกต์กับการให้บริการของธนาคารในรูปแบบ Mobile Banking เช่น โอนเงินผ่านบัญชี สอบถามอัตราแลกเปลี่ยน จองเที่ยวบิน ตั๋วชมภาพยนตร์ เป็นต้น รวมทั้งได้เสนอรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Internet และ บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ พบว่าโปรแกรมการโทรฟรีระหว่างคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญต่อการลดลงของการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตระหว่างคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว ขณะที่การขยายตัวของบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเริ่มลดลง เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงกว่ามากและภาวะการแข่งขัน ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP: Internet Service Provider) เป็นผลดีต่อผู้ใช้ที่ได้รับอัตราค่าบริการที่ลดลง

ด้านกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2543) ได้เสนอรายงานการวิจัยว่าภายใต้ฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ประเทศไทยมีพันธะต้องเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 โดยกระทรวงคมนาคมได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2540 เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) การแปรสภาพ ทศท.-กสท. การดำเนินการแปรสัญญาร่วมการงาน และจากความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2540

ไม่ว่าการณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นอุปสรรคสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ความไม่ชัดเจนในการดำเนินการแปรสัญญาร่วมการงาน ความล่าช้าในการแปรสภาพ ทศท.-กสท. ตลอดจนการสรรหากทท. เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเติบโตของกิจการโทรคมนาคม

การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม เดิมอยู่ภายใต้การดำเนินงานของ ทศท. และ กสท. แต่ภายหลังการเปิดเสรีโทรคมนาคม จะมี กทท. (คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ) เป็นผู้ดูแลแทน โดย กทท. จะมีบทบาทในการกำหนดลักษณะและประเภทกิจการโทรคมนาคม ดูแลการใช้คลื่นความถี่ การให้ใบอนุญาตประกอบกิจการ ตลอดจนวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ทั้งนี้การดำเนินงานของ กทท. ต้องเป็นไปด้วยความยุติธรรม เพื่อให้บริการโทรคมนาคมอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน ภายใต้การแข่งขันเสรีอย่างแท้จริง

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2543) ได้เสนอรายงานการวิจัยว่า เพื่อให้บริการโทรคมนาคมเป็นการแข่งขันที่เสรีอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการแปรสัญญาสัมปทานร่วมการงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 33 สัญญา ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับดูแลการแปรสัญญาร่วมการงานด้านกิจการโทรคมนาคม (กปส.) โดยยึดหลักการของความสมัครใจในการแปรสัญญาระหว่างคู่สัญญา ภายใต้การให้บริการที่ไม่มีการผูกขาด และผู้ประกอบการทุกรายมีความเสมอภาคกัน ทั้งนี้ จะต้องมีการแปรสภาพ ทศท. และ กสท. ให้มีฐานะเทียบเท่าภาคเอกชน ด้วยหากการแปรสัญญาสัมปทานไม่บรรลุเป้าหมาย จะก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมและสมบูรณ์ เพราะผู้ประกอบการรายเก่าจำเป็นต้องส่งรายได้ (Revenue Sharing) ให้แก่เจ้าของสัมปทาน แต่รายใหม่ไม่มีภาระด้านนี้

การแปรสัญญาร่วมการงานของกิจการโทรคมนาคมจำนวน 33 สัญญา ส่งผลให้ภาคเอกชนจักต้องขาดเสียเงินได้ (Revenue Sharing) ให้แก่รัฐวิสาหกิจเจ้าของสัมปทาน ตามการคาดคะเนของ TDRI เป็นจำนวนนับหลายแสนล้านบาท ส่งผลกระทบด้านบวกต่อฐานะการคลังรัฐบาล ถึงแม้ในระยะสั้นจะส่งผลกระทบทางด้านลบต่อดุลการชำระเงิน จากการขยายตัวของกิจการโทรคมนาคม เพราะมีสัดส่วนการนำเข้า (Import Content) สูงทั้งเทคโนโลยี อุปกรณ์ต่างๆ เกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ในระยะยาว จะช่วยเพิ่มความสามารถในการส่งออกได้ เนื่องจากแนวโน้มของการค้าและบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คาดว่าจะขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารด้วยเครือข่ายของกิจการโทรคมนาคมที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้ง Internet โทรศัพท์มือถือ ดาวเทียม เคเบิลใยแก้ว เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือใช้บริการทั้งสองประเภท ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (อ้างถึงในกัลยา, 2544 : 25) ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งมีจำนวนมาก โดยกำหนดให้ผลการศึกษามีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 หรือ 5% ความเชื่อมั่นที่ 95 % ดังนี้

$$n = (Z^2 pq) / E^2 \quad (3.1)$$

เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	E	=	ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า μ ด้วย \bar{X}
	Z	=	ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางการแจกแจงปกติมาตรฐาน ที่ความเชื่อมั่น 95% เท่ากับ 1.96
	p	=	ค่าสัดส่วนประชากร
	q	=	$1 - p$; โดย p และ q มีค่าตั้งแต่ 0 - 1 ดังนั้น pq จะมีค่าสูงสุดเมื่อ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5) / (0.05^2) \\ &= 384.16 \text{ หรือประมาณ } 385 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณจำนวน 385 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากข้อมูลที่เก็บมาบางส่วนอาจไม่สมบูรณ์จึงได้กำหนดให้มีจำนวนเพิ่มเติมอีก 15 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่ใช้บริการโทรศัพท์ทั้งประเภท โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ ใช้บริการทั้งสองประเภท เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ต่อบริการของผู้ให้บริการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ โดยมีองค์ประกอบหลักของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนคติของผู้บริโภคต่อผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์

ตอนที่ 2.1 การให้บริการของผู้ประกอบกิจการโทรศัพท์พื้นฐาน

- 1 ปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้โทรศัพท์พื้นฐาน
- 2 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ตอนที่ 2.2 การให้บริการของผู้ประกอบกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่

- 1 ปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
- 2 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

3.3 วิธีการและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

3.3.1 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ได้แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้บริโภคต่อบริการที่ได้รับจากผู้ประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ ในด้านปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ โดยการสุ่มให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire)

2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากรายงานการวิจัยบทความทางวิชาการ และข้อมูลสถานการณ์ภาพการให้บริการโทรศัพท์จากผู้ให้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 5 ราย ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ กสท. ซึ่งมีสถานะเป็นผู้ให้บริการและเจ้าของสัมปทานโครงข่ายโทรศัพท์ ผู้รับสัมปทานภาคเอกชนที่มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดสูงสุดในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตนครหลวง ได้แก่ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TA และเคลื่อนที่ ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS และ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TAC เพื่อให้ทราบถึงส่วนแบ่งการถือครองตลาดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และทำให้ทราบถึงแนวโน้มการประกอบกิจการในอนาคต

3.3.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ต่อบริการที่ได้รับจากผู้ประกอบกิจการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ มีระยะเวลาในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 4 สัปดาห์โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม จนถึง 23 กันยายน 2544

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ผู้ศึกษาได้นำมาตรวจนับและตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของการกรอกแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วจึงนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สำหรับ Windows เพื่อประมวลผลข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.4.1 ความถี่ (Frequency)

เป็นการหาความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และประเภทโครงข่ายโทรศัพท์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการในปัจจุบัน

3.4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

เป็นการหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อใช้บริการโทรศัพท์

ในการศึกษานี้ ได้แบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้สำหรับประกอบการตัดสินใจเป็นออกเป็น 5 ระดับ คือให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ผู้บริโภคว่าใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ในระดับสูงสุด สูงปานกลาง ค่อนข้างน้อย และน้อยที่สุดหรือไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาใช้สเกลของลิเคิท (The Likert Scale) สามารถแบ่งระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยประกอบการตัดสินใจได้ดังนี้

<u>ระดับความสำคัญของปัจจัยประกอบการตัดสินใจ</u>	<u>ค่าเฉลี่ย</u>
น้อยที่สุดหรือไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ	1.00 – 1.80
น้อย	1.81 – 2.60
ปานกลาง	2.61 – 3.40
สูง	3.41 – 4.20
สูงที่สุด	4.21 – 5.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระดับของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งระดับปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ออกเป็น 5 ระดับ คือ มีปัญหามากหรือสูงที่สุด มีปัญหามากหรือสูง มีปัญหาปานกลาง มีปัญหาค่อนข้างน้อย มีปัญหาน้อยที่สุด ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาใช้สเกลของลิเคิร์ต (The Likert Scale) ซึ่งสามารถแบ่งระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ ได้ดังนี้

ระดับของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์	ค่าเฉลี่ย
มีปัญหาน้อยที่สุดหรือไม่มีปัญหา	1.00 – 1.80
มีปัญหาน้อย	1.81 – 2.60
มีปัญหาปานกลาง	2.61 – 3.40
มีปัญหามากหรือสูง	3.41 – 4.20
มีปัญหามากหรือสูงที่สุด	4.21 – 5.00

โดยความกว้างของแต่ละช่วงในแต่ละระดับ กำหนดมาจากสูตรการหาความกว้างของชั้น (I) คือ (กัลยา 2542 : 29)

$$I = \frac{R}{K} \quad (3.2)$$

โดยที่

- I = ความกว้างของชั้น
- R = พิสัย คำนวณได้จากค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด
- K = จำนวนชั้น

3.4.3 การทดสอบเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของทัศนคติในแต่ละปัจจัย ของผู้ให้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทดสอบสมมติฐาน "ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของผู้ให้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยได้พิจารณาใช้สถิติ ดังนี้

1. T-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ซึ่ง ได้แก่ เพศ ของกลุ่มตัวอย่าง

โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent samples) ในการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ (n_1 และ n_2 มากกว่าหรือเท่ากับ 30) สามารถที่จะพิจารณาใช้ Z-test หรือ t-test และเนื่องจากในทางปฏิบัติเรามักไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร (σ^2_1 และ σ^2_2) โดยมีสูตร t หรือ Z test (อ้างถึงในกัลยา, 2544 : 162) ดังนี้

$$t \text{ หรือ } Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{((S^2_1/n_1) + (S^2_2/n_2))^{1/2}}} \quad (3.3)$$

เมื่อ

- X_1 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
- X_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
- S^2_1 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- S^2_2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- n_1 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

สูตรข้างต้นนี้มีค่า $df = n_1 + n_2 - 2$ (กรณี t-test)

โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกันและได้มาโดยการสุ่ม
2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องได้มาจากประชากรที่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ
3. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องได้มาจากประชากรแต่ละกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน

ในการศึกษาค้างนี้มีขั้นตอน การสรุปผล และการแปลความหมาย ดังนี้

1. ตั้งสมมุติฐาน

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

2. กำหนด $\alpha = 0.05$

3. หาเขตปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 (Critical region) โดยการเปิดตารางค่าวิกฤติของการแจกแจงแบบ t (ที่ $\alpha = 0.05$ Two-tailed test และ df ที่ได้จากการคำนวณ)

4. คำนวณหาค่า t จากสูตร (3.3)

5. สรุปผล และการแปลความหมาย

หากตกอยู่ในเขตปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 (Critical region) เมื่อค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า t จากตาราง จึงยอมรับ H_1 แสดงว่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

หากไม่ตกอยู่ในเขตปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 (Critical region) เมื่อค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่า t จากตาราง จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

โดยในการศึกษาค้างนี้ได้ใช้ Computer software "SPSS for Windows" หากผลการวิเคราะห์ที่ได้พบว่า P-Value มีค่าน้อยกว่า α แสดงว่าปฏิเสธ H_0 นั่นคือค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความแปรปรวนแตกต่างกัน

ในทางตรงกันข้ามหาก P-Value มีค่ามากกว่า α แสดงว่ายอมรับ H_0 นั่นคือค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway ANOVA) สำหรับการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สามารถทำการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งสมมุติฐาน ในการศึกษาค้างนี้

$$H_0 = \mu_1 = \mu_2 \dots = \mu_k$$

$$H_1 = \text{อย่างน้อยค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม แตกต่างกัน}$$

เมื่อ $\mu_1 = \mu_2 \dots = \mu_k$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่ 1, 2, ..., k

2. กำหนด $\alpha = 0.05$

3. หาเขตปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 (Critical region)

4. หาค่า F ratio ซึ่งเท่ากับ S_b^2 / S_w^2

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่าง ๆ ดังนี้

$$S_T^2 = SS_T / df_T = (\sum \sum X^2 - C) / df_T$$

$$S_b^2 = SS_b / df_b = [((T_j^2) / (n_j)) - C] / df_b$$

$$S_w^2 = SS_w / df_w = (SS_T - SS_b) / df_w$$

เมื่อค่า $C = T^2 / n$ หรือเรียกว่า Correction term หาได้โดยนำคะแนนแต่ละตัวมารวมกัน

แล้วยกกำลังสองแล้วหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมด

SS_T มาจากคำว่า Sum square total

SS_b มาจากคำว่า Sum square between group

SS_w มาจากคำว่า Sum square within groups

$\sum \sum X^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว

T_j^2 หมายถึง กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มในแนว Column

n_j หมายถึง จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

df_T หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน N จำนวนซึ่งมีค่า = $n-1$

df_b หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่มซึ่งมีค่า = $k-1$

Df_w หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่มซึ่งมีค่า = $n-k$

โดยค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง = $(k - 1) (n - k)$

5. นำค่าต่าง ๆ เหล่านี้ไปใส่ในตาราง Summary table ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k - 1$	$S_b^2 = SS_b / (k - 1)$	S_b^2 / S_w^2
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n - k$	$S_w^2 = SS_w / (n - k)$	
ทั้งหมด	SS_T	$N - 1$		

หมายเหตุ สัญลักษณ์ MS มาจากคำว่า Mean square คือค่าความแปรปรวนนั่นเอง

6. สรุปผล

หากพบว่าค่า F ที่คำนวณได้ตกอยู่ใน Critical region คือ P-Value มีค่าน้อยกว่า α แสดงว่าปฏิเสธ H_0 นั่นคือมีอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน

หากค่า F ที่คำนวณได้ไม่ตกอยู่ใน Critical region คือ P-Value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α แสดงว่ายอมรับ H_0 นั่นคือค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

3. Least – Significant Different (LSD) ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยโดย Oneway ANOVA อาจจะเป็น

ยอมรับ H_0 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของทั้ง k ประชากรไม่แตกต่างกัน หรือ ปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 ประชากรแตกต่างกัน

เมื่อปฏิเสธ H_0 จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยประชากรใดบ้างที่ไม่เท่ากัน จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้พิจารณาเลือกใช้วิธีการ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Difference ซึ่งเป็นเทคนิคที่ R.A Fisher ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรได้ครั้งละหลายคู่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. คำนวณค่า LSD โดยที่

$$LSD = (t_{\alpha/2}; df = n-k)(MSE)^{1/2}((1/n_i) + (1/n_j))^{1/2} \quad (3.4)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ผู้จัดทำให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. คำนวณความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย $\bar{X}_i - \bar{X}_j$
3. นำค่าเฉลี่ย $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เปรียบเทียบกับค่า LSD
 - 3.1 ถ้า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ มากกว่า LSD แสดงว่า μ_i ไม่เท่ากับ μ_j
 - 3.2 ถ้า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ น้อยกว่าหรือเท่ากับ LSD แสดงว่า μ_i ไม่แตกต่างจาก μ_j

อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ ได้พิจารณาเลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10 ในการคำนวณค่าของ t-test, One way ANOVA และ LSD โดยผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยพิจารณาจาก P-Value และ α (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดนัยสำคัญที่ 0.05) โดยพิจารณาผลการศึกษเปรียบเทียบของการศึกษา ดังนี้

P-Value น้อยกว่า α แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน

P-Value มากกว่า α แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ต่อบริการที่ได้รับจากผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ในครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือใช้บริการทั้งสองประเภท จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยผลการศึกษา โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
- ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
- ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ตารางที่ 4.1) พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.25 และเพศหญิง ร้อยละ 42.75

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	229	57.25
หญิง	171	42.75
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับอายุ

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ตารางที่ 4.2) พบว่าส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 52.50 รองลงมาได้แก่ อายุ 16-25 ปี ร้อยละ 32.75 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 13.25 อายุต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15 ปี และ มากกว่า 45 ปี ร้อยละ 0.75 เท่ากัน

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	3	0.75
16 - 25 ปี	131	32.75
26 - 35 ปี	210	52.50
36 - 45 ปี	53	13.25
มากกว่า 45 ปี	3	0.75
รวม	400	100.00

ระดับการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (ตารางที่ 4.3) พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.50 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. ร้อยละ 35.25 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 8.00 ต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 7.75 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	31	7.75
อนุปริญญา / ปวส.	141	35.25
ปริญญาตรี	194	48.50
ปริญญาโท	32	8.00
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับรายได้ต่อเดือน

จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (ตารางที่ 4.4) พบว่าส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 10,000–20,000 บาท ร้อยละ 41.50 รองลงมาได้แก่ระดับได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 27.75 รายได้ 20,001–30,000 บาท ร้อยละ 17.25 รายได้มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.00 และรายได้ 40,001–50,000 บาท ร้อยละ 2.25

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	111	27.75
10,001 - 20,000 บาท	166	41.50
20,001 - 30,000 บาท	69	17.25
30,001 - 40,000 บาท	33	8.25
40,001 - 50,000 บาท	9	2.25
มากกว่า 50,000 บาท	12	3.00
รวม	400	100.00

อาชีพ

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ตารางที่ 4.5) พบว่าจำนวน 35 คน ประกอบอาชีพมากกว่าหนึ่งประเภท ทำให้ผลรวมของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 400 คน จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 67.59 รองลงมาได้แก่ นักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 17.70 ข้าราชการ ร้อยละ 5.52 เจ้าของกิจการหรือประกอบอาชีพอิสระ ร้อยละ 4.83 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.22 และ อาชีพ อื่น ๆ เช่นว่างงาน ร้อยละ 1.15

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	77	17.70
พนักงานเอกชน	294	67.59
เจ้าของกิจการ / อาชีพอิสระ	21	4.83
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	3.22
ข้าราชการ	24	5.52
อื่นๆ	5	1.15
รวม	435	100.00

โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน

จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (ตารางที่ 4.6) พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท เทเลคอม เอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) หรือ TA ร้อยละ 54.24 รองลงมา ได้แก่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. ร้อยละ 33.75 และใช้บริการทั้ง 2 โครงข่าย ร้อยละ 12.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน

โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท.	135	33.75
บริษัท เทเลคอม เอเชียคอร์ปอเรชั่น ฯ หรือ TA	217	54.25
ใช้บริการทั้ง 2 โครงข่าย	48	12.00
รวม	400	100.00

โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (ตารางที่ 4.7) มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 361 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 90.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM 2 Watt (AIS) ร้อยละ 46.54 รองลงมาได้แก่

เอ็กสเปอร์โตโมบายล์ ร้อยละ 25.21 และ AIS 2 Watt ร้อยละ 18.87 นอกจากนี้ยังพบว่ามีการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PCN 1800 (TAC) ร้อยละ 35.18 ระบบ GSM 1800 (DPC) ร้อยละ 8.86 ระบบ Cellular 900 (AIS) และ AMPS 800 (TAC) ร้อยละ 3.88 คนเท่ากัน ระบบ NMT 470 (ทศท.) และ AMPS 800 (กสท.) ร้อยละ 0.83 คนเท่ากัน

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบบ Cellular 900 - AIS	14	3.88
ระบบ GSM 2 Watt - AIS	168	46.54
ระบบ AMPS 800 - DTAC	14	3.88
ระบบ PCN 1800 - DTAC	127	35.18
ระบบ GSM 1800 - DPC	32	8.86
ระบบ NMT 470 - ทศท.	3	0.83
ระบบ AMPS 800 - กสท.	3	0.83
รวม	361	100.00

4.2 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (ตารางที่ 4.8) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ให้ความสำคัญสูงสุด ต่อปัจจัยด้านคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.290

ให้ความสำคัญสูง ต่อปัจจัยด้านเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ อัตราค่าไม่ตรีของพนักงานชายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และบริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.190, 4.075, 4.058, 4.048, 4.000, 3.988, 3.742 และ 3.699 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความสำคัญปานกลาง ต่อปัจจัยด้านต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.291

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญของปัจจัย
คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	400	4.290	สูงที่สุด
เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	400	4.190	สูง
คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์	400	4.075	สูง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและ มีความเหมาะสมกับ สภาวะเศรษฐกิจ	400	4.058	สูง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและ มีความเหมาะสมกับ สภาวะเศรษฐกิจ	400	4.048	สูง
ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	400	4.000	สูง
คุณภาพของบริการหลังการขาย	400	3.988	สูง
ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	399	3.742	สูง
บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	399	3.699	สูง
ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT)	398	3.291	ปานกลาง

4.3 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.9) พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้บริการดังนี้

มีปัญหามาก/สูง ได้แก่ คุณภาพของสัญญาณ PCT โดยมีค่าเฉลี่ย 3.717

มีปัญหাপานกลาง ได้แก่ ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่ำหรือหลุดบ่อย คุณภาพของสัญญาณไม่ดี คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย และปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก โดยมีค่าเฉลี่ย 2.998, 2.894, 2.858, 2.788, 2.773, 2.729 และ 2.623 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีปัญหาต่ำ ได้แก่ การคิดค่าบริการในโมบไจ้งนี้ไม่ตรงตามการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย

2.498

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา ในการใช้บริการ
คุณภาพของสัญญาณ PCT	396	3.717	มาก
ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคา ประหยัด	400	2.998	ปานกลาง
ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ต่ำ / หลุดบ่อย	396	2.894	ปานกลาง
คุณภาพของสัญญาณไม่ดี	400	2.858	ปานกลาง
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	400	2.788	ปานกลาง
จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	400	2.773	ปานกลาง
การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	398	2.729	ปานกลาง
ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	400	2.623	ปานกลาง
การคิดค่าบริการในโมบไจ้งนี้ไม่ตรงตามการให้บริการ	400	2.498	น้อย

4.4 ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่าง ให้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้
บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตารางที่ 4.10) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ให้ความสำคัญสูงสุด ต่อบ้างปัจจัยด้านเครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุม-
ทั่วประเทศ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร และราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีค่า
เฉลี่ย 4.631, 4.497 และ 4.317 ตามลำดับ

ให้ความสำคัญสูง ต่อบ้างปัจจัย ด้านอัตราค่าบริการของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อ
ประสานงาน ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ คุณภาพของบริการหลังการขาย
ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฟังก์ชัน
การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.631, 4.497, 4.317, 4.169, 4.164, 4.156, 4.083, 4.036, 3.772, 3.761 และ 3.667 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัจจัย
เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ	361	4.631	สูงที่สุด
ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	361	4.497	สูงที่สุด
ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	361	4.317	สูงที่สุด
อัตราย้ายไมตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	361	4.169	สูง
ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	361	4.164	สูง
คุณภาพของบริการหลังการขาย	361	4.156	สูง
ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	361	4.083	สูง
ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	361	4.036	สูง
ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	361	3.772	สูง
ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	361	3.761	สูง
สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	361	3.667	สูง

4.5 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 4.11) พบว่ามีระดับปัญหาในการใช้บริการดังนี้

มีปัญหาปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง ค่าบริการรายเดือนสูง ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย สัญญาณขาดช่วงและสะดุดบ่อยๆ มีคลื่นรบกวน คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ และจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.339, 3.294, 3.106, 2.906, 2.839, 2.817, 2.761 และ 2.733 ตามลำดับ

มีปัญหาน้อย ได้แก่ การเรียกเก็บค่าบริการสูงผิดปกติโดยไม่ได้โทรออก โดยมี

ค่าเฉลี่ย 2.517

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีปัญหาน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาจากการที่เคยถูกลักลอบจูนตัวเครื่องโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.775

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของมีปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหาในการใช้บริการ
ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	361	3.339	ปานกลาง
ค่าบริการรายเดือนสูง	361	3.294	ปานกลาง
ไม่มีสัญญาอนุญาตให้เรียกออก	361	3.106	ปานกลาง
สัญญาอนุญาตโทรศัพท์หลุดบ่อย	361	2.906	ปานกลาง
สัญญาอนุญาตช่วง สะดุดบ่อย ๆ	361	2.839	ปานกลาง
มีคลื่นรบกวน	361	2.817	ปานกลาง
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	361	2.761	ปานกลาง
จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	361	2.733	ปานกลาง
เรียกเก็บค่าบริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	361	2.517	น้อย
เคยถูกลักลอบจูน	361	1.775	น้อยที่สุด

4.6 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของทัศนคติผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ก่อนการศึกษา คือ "ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อาชีพ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน" โดยสามารถทำการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.1 ด้านปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

เพศ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.12) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน การเพิ่มความสะดวกรสบายในการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และ ทรัพยากรไม่ตรีของพนักงานชายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

แตกต่างกัน โดยเพศชายให้ความสำคัญต่ำกว่าเพศหญิง ในปัจจัยด้านคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) และ ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 4.210, 3.154, 3.524 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 4.398, 3.476 และ 4.035 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ระหว่างเพศ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	t-test				
	ค่าเฉลี่ย			t	P-Value (2-tailed)
	เพศชาย	เพศหญิง	ผลต่าง		
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	4.210	4.398	-0.188	-2.353	0.019*
2. บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	3.746	3.637	0.108	1.197	0.232
3. ทัศนคติและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	4.218	4.152	0.066	0.822	0.411
4. คุณภาพของบริการในกรณีขอติดตั้งโทรศัพท์	4.066	4.088	-0.022	-0.261	0.794
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT)	3.154	3.476	-0.188	-2.755	0.006*
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานและมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ	4.044	4.053	-0.009	-0.094	0.925
7. ความน่าเชื่อถือของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.524	4.035	-0.511	-5.600	0.000*
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.943	4.047	-0.104	-1.105	0.270
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	4.000	4.000	0.000	0.000	1.000
10. ทัศนคติไม่ตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.004	4.129	-0.124	-1.411	0.159

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ระดับอายุ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้วิธี Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.13) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำ และมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ และ อัยยาศัยไมตรีของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย คุณภาพของบริการหลังการขาย และ ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุ (ตารางที่ 4.14) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.667 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอายุ 16-25, 26-35 และ 36-45 ปีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.061, 4.152 และ 3.906 ตามลำดับ

ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.830 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี, 16-25 และ 26-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.333, 3.466 และ 3.288 ตามลำดับ

ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.453 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอายุ 16-25 และ 26-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.854 และ 3.854 ตามลำดับ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และ 3.771 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุสูงกว่า 45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.667 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอายุ 16-25 และ 26-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.854 และ 3.771 ตามลำดับ

คุณภาพของบริการหลังการขาย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.067 ให้ความสำคัญสูงกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี และ 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.000 และ 3.717 ตามลำดับ .

ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.908 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอายุ 26-35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.110 และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุสูงกว่า 45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.667 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอายุ 16-25, 26-35 และ 36-45 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.808, 4.110 และ 3.887 ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามระดับอายุ

	ระดับอายุ										F	P Value		
	ค่ากว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16 - 25 ปี		26 - 35 ปี		36 - 45 ปี		มากกว่า 45 ปี		รวม				
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.				ค่าเฉลี่ย	S.D.
ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน														
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	4.000	1.000	4.389	0.750	4.295	0.812	4.075	0.805	3.667	0.577	4.290	0.795	2.059	0.085
2. บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	4.000	0.000	3.832	0.805	3.684	0.875	3.434	1.101	3.333	1.528	3.699	0.894	2.140	0.075
3. เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	3.667	1.528	4.107	0.816	4.248	0.774	4.208	0.793	4.000	1.000	4.190	0.797	1.003	0.406
4. คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์	2.667	1.155	4.061	0.820	4.152	0.810	3.906	0.925	3.667	0.577	4.075	0.840	3.353	0.010*
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT)	4.333	1.155	3.466	1.132	3.288	1.092	2.830	1.411	3.000	1.000	3.291	1.166	3.536	0.008*
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ	3.667	1.155	4.046	0.935	4.129	0.885	3.736	1.129	4.333	0.577	4.048	0.942	2.052	0.086
7. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.000	1.000	3.854	0.916	3.771	0.946	3.453	0.867	2.667	0.577	3.742	0.936	3.320	0.011*
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.000	1.000	3.992	0.873	4.076	0.930	3.717	0.988	3.333	0.577	3.988	0.927	2.888	0.022*
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	3.667	0.577	3.908	0.854	4.110	0.831	3.887	0.891	2.667	1.155	4.000	0.858	3.464	0.008*
10. อัตราค่าไม่ตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.000	0.000	4.061	0.918	4.138	0.798	3.755	0.979	3.667	1.528	4.058	0.872	2.225	0.066

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับอายุ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับอายุ		ค่าเฉลี่ย			P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	แตกต่าง (I-J)	
4. คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16-25 ปี	2.667	4.061	-1.394	0.004
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	26-35 ปี	2.667	4.152	-1.485	0.002
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	36-45 ปี	2.667	3.906	-1.239	0.012
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพาบนอกสถานที่ (PCT)	36-45 ปี	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	2.830	4.333	-1.503	0.028
	36-45 ปี	16-25 ปี	2.830	3.466	-0.636	0.001
	36-45 ปี	26-35 ปี	2.830	3.288	-0.458	0.010
7. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	36-45 ปี	16-25 ปี	3.453	3.854	-0.401	0.008
	36-45 ปี	26-35 ปี	3.453	3.771	-0.318	0.026
	มากกว่า 45 ปี	16-25 ปี	2.667	3.854	-1.187	0.029
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	มากกว่า 45 ปี	26-35 ปี	2.667	3.771	-1.104	0.041
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	26-35 ปี	3.000	4.067	-1.067	0.045
	36-45 ปี	26-35 ปี	3.717	4.067	-0.350	0.011
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	16-25 ปี	26-35 ปี	3.908	4.110	-0.202	0.034
	มากกว่า 45 ปี	16-25 ปี	2.667	3.808	-1.141	0.013
	มากกว่า 45 ปี	26-35 ปี	2.667	4.110	-1.443	0.004
มากกว่า 45 ปี	36-45 ปี	2.667	3.887	-1.220	0.016	

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ระดับการศึกษา

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.15) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน และ อัตราค่าบริการไมตรีของพนักงานชายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มความสะดวกรสบายในการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย คุณภาพของบริการหลังการขาย และความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.16) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.871 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.270, 4.330, 4.500 และ 5.000 ตามลำดับ

เพิ่มความสะดวกรสบายในการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.742 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.135, 4.263 และ 4.438 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือปวส. ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.135 ให้ความสำคัญต่ำกว่า

เอกกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.438 เท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.677 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.216, 4.219 และ 5.000 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.922 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.216

ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่(PCT) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.750 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.581, 3.450 และ 3.238 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.500 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรีซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.581, 3.450 และ 3.238 ตามลำดับ

อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.548 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.014, 4.165 และ 4.063 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.500 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.014, 4.165 และ 4.063 ตามลำดับ

ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.387 และ 3.500 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.893 ตามลำดับ

คุณภาพของบริการหลังการขาย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.387 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.986, 4.041 และ 4.219 ตามลำดับ

ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.581 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.936, 4.072 และ 4.219 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา										P Value			
	ระดับการศึกษา													
	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.				
ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	3.871	0.718	4.270	0.801	4.330	0.817	4.500	0.568	4.500	0.000	4.290	0.795	3.329	0.011*
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	3.548	0.810	3.700	0.837	3.716	0.920	3.688	1.061	4.500	0.707	3.699	0.894	0.639	0.635
2. บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	3.742	0.855	4.135	0.777	4.263	0.794	4.438	0.669	4.000	1.414	4.190	0.797	3.935	0.004*
3. เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	3.677	0.945	3.922	0.934	4.216	0.716	4.219	0.792	5.000	0.000	4.075	0.840	5.341	0.000*
4. คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์	3.581	1.432	3.450	1.134	3.238	1.139	2.750	0.950	1.500	0.707	3.291	1.166	4.262	0.002*
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT)	3.548	1.091	4.014	0.941	4.165	0.895	4.063	0.878	2.500	0.707	4.048	0.942	4.475	0.002*
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานค่าและมีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ	3.387	0.882	3.893	0.942	3.737	0.937	3.500	0.842	3.000	0.000	3.742	0.936	2.932	0.021*
7. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.387	1.145	3.986	0.828	4.041	0.949	4.219	0.792	4.500	0.707	3.988	0.927	4.194	0.002*
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.581	0.848	3.936	0.830	4.072	0.861	4.219	0.870	4.500	0.707	4.000	0.858	3.143	0.015*
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	3.710	1.039	4.064	0.864	4.093	0.853	4.094	0.818	5.000	0.000	4.058	0.872	1.928	0.105
10. ัธยาศัยไมตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน														

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับการศึกษา		ค่าเฉลี่ย	P-Value	
	(I)	(J)			
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.871	-0.399	0.011
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.871	-0.459	0.003
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาโท	3.871	-0.629	0.002
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาเอก	3.871	-1.129	0.050
3. เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสาร	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.742	-0.393	0.012
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.742	-0.521	0.001
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาโท	3.742	-0.696	0.000
	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาโท	4.135	-0.303	0.050
4. คุณภาพของบริการในการยืมติดต่อตั้งโทรศัพท์	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.677	-0.539	0.001
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาโท	3.677	-0.542	0.009
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาเอก	3.677	-1.323	0.028
	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	3.922	-0.294	0.001
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพาออกสถานที่ (PCT)	ปริญญาโท	ต่ำกว่าอนุปริญญา	2.750	-0.831	0.004
	ปริญญาโท	อนุปริญญา / ปวส.	2.750	-0.700	0.002
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	2.750	-0.488	0.026
	ปริญญาเอก	ต่ำกว่าอนุปริญญา	1.500	-2.081	0.013
	ปริญญาเอก	อนุปริญญา / ปวส.	1.500	-1.950	0.018
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	1.500	-1.738	0.034

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับการศึกษา		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(I)	(J)	(I)	(J)		ผลต่าง (I-J)
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.548	4.014	-0.466	0.012
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.548	4.165	-0.617	0.001
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาโท	3.548	4.063	-0.515	0.028
	ปริญญาเอก	อนุปริญญา / ปวส.	2.500	4.014	-1.514	0.022
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	2.500	4.165	-1.665	0.012
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	2.500	4.063	-1.563	0.021
7. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.387	3.893	-0.506	0.006
	ปริญญาโท	อนุปริญญา / ปวส.	3.500	3.893	-0.393	0.031
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.387	3.986	-0.599	0.001
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.387	4.041	-0.654	0.000
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาโท	3.387	4.219	-0.832	0.000
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.581	3.936	-0.355	0.035
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.581	4.072	-0.491	0.003
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาโท	3.581	4.219	-0.638	0.003

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ระดับรายได้ต่อเดือน

สมมติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.17) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำ และมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และอัตราค่าไม่ตรีของพนักงานชายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ และความต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับรายได้ (ตารางที่ 4.18) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.883 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มระดับรายได้ 10,001-20,000 20,001-30,000 40,001-50,000 และ มากกว่า 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.096, 4.174, 4.778 และ 4.417 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาทซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.778 ให้ความสำคัญสูงกว่ากลุ่มระดับรายได้ 10,001-20,000 20,001-30,000 และ 30,001-40,000 บาทซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.096, 4.174 และ 4.094 ตามลำดับ

ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่(PCT) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.667 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มระดับรายได้ต่ำกว่า

10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.495 นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.583 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มระดับระดับรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.495 และ 3.339 ตามลำดับ

อาชีพ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.20) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT) อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และ อัยาศัยไมตรีของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ และ บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตารางที่ 4.19) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษาและพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.208 และ 4.272 ตามลำดับ ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.810

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)										F	P Value
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	รวม					
	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.					
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	4.180 0.811	4.307 0.791	4.377 0.788	4.212 0.857	4.778 0.441	4.417 0.669	4.290 0.795	1.412	0.219			
2. บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	3.766 0.797	3.624 0.900	3.638 0.923	3.727 1.069	4.556 0.726	3.750 0.866	3.699 0.894	2.117	0.063			
3. ทัศนคติของลูกค้าต่อการบริการ	4.090 0.900	4.181 0.781	4.217 0.745	4.364 0.603	4.444 0.726	4.417 0.793	4.190 0.797	1.061	0.382			
4. คุณภาพของบริการในกรณีของเหตุขัดข้อง	3.883 0.892	4.096 0.854	4.174 0.785	4.091 0.631	4.778 0.441	4.417 0.793	4.075 0.840	3.111	0.009*			
5. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (PCT)	3.495 1.182	3.339 1.171	3.159 1.009	3.063 1.134	2.667 1.658	2.583 1.084	3.291 1.166	2.611	0.024*			
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ	3.955 0.976	4.012 0.953	4.217 0.889	4.182 0.769	4.444 0.527	3.750 1.288	4.048 0.942	1.410	0.219			
7. ความมั่นคงของรายได้จากการส่งเสริมนโยบาย	3.811 0.968	3.794 0.914	3.652 0.997	3.485 0.906	3.778 0.833	3.583 0.669	3.742 0.936	0.918	0.469			
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.937 0.956	3.958 0.956	3.957 0.946	4.182 0.683	4.333 0.707	4.250 0.866	3.988 0.927	0.847	0.517			
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	3.973 0.825	3.910 0.859	4.087 0.903	4.091 0.879	4.667 0.500	4.250 0.866	4.000 0.858	1.917	0.091			
10. อัตราการไม่ตรงต่อพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.054 0.872	4.018 0.870	4.072 0.880	4.030 0.883	4.667 0.500	4.167 1.030	4.058 0.872	0.994	0.421			

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวนตามระดับรายได้

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับรายได้เดือน		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(i)	(j)	(i)	(j)		ผลต่าง (i-j)
4. คุณภาพของบริการในกรณีขอติดตั้งโทรศัพท์	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	3.883	4.096	-0.213	0.036
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	3.883	4.174	-0.291	0.023
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	3.883	4.778	-0.895	0.002
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท	3.883	4.417	-0.534	0.035
	10,001 - 20,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	4.096	4.778	-0.682	0.017
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พหุพจนานุกรมที่ (PCT)	20,001 - 30,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	4.174	4.778	-0.604	0.041
	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	4.094	4.778	-0.684	0.028
	40,001 - 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.667	3.495	-0.828	0.039
	มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.583	3.495	-0.912	0.010
	มากกว่า 50,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	2.583	3.339	-0.756	0.029

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	อาชีพ		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(i)	(j)	(i)	(j)		ผลต่าง (i-j)
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	นักเรียน / นักศึกษา	เจ้าของกิจการ	4.208	4.810	-0.602	0.002
	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ	4.272	4.810	-0.538	0.002
	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ	3.638	4.143	-0.505	0.012

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	อาชีพ										F	P Value
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ	รวม					
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.208 0.767	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.272 0.806	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.810 0.512	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.429 0.852	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.458 0.658	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.600 0.894	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.306 0.789	2.483	0.031*			
2. บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	3.792 0.833	3.638 0.891	4.143 0.655	3.929 0.997	3.667 1.129	4.400 0.548	3.710 0.893	2.305	0.044*			
3. ทัศนคติของพนักงานในการติดต่อสื่อสาร	4.162 0.928	4.197 0.789	4.048 0.498	4.071 0.475	4.292 0.690	4.200 0.837	4.189 0.790	0.283	0.922			
4. คุณภาพของบริการโทรศัพท์มือถือตั้งโทรศัพท์	3.844 0.889	4.119 0.828	4.048 0.973	4.071 0.730	4.125 0.900	4.000 0.707	4.064 0.848	1.320	0.255			
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์ที่พกพานอกสถานที่ (PCT)	3.364 1.157	3.223 1.128	3.333 1.017	3.929 1.141	3.208 1.414	3.600 1.673	3.279 1.154	1.217	0.300			
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ	3.909 0.976	4.082 0.931	4.238 0.768	4.143 0.864	3.958 1.083	4.000 0.707	4.053 0.935	0.660	0.654			
7. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการค้าจำหน่าย	3.532 0.897	3.754 0.944	4.000 0.795	4.143 0.864	3.750 0.897	4.000 1.000	3.741 0.929	1.714	0.130			
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.805 0.904	4.010 0.944	4.190 0.680	4.143 0.949	3.917 0.881	4.200 1.095	3.984 0.924	0.996	0.420			
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	3.883 0.811	3.993 0.882	4.333 0.796	4.000 0.784	4.167 0.637	4.400 1.342	4.005 0.859	1.322	0.254			
10. ทัศนคติไม่ตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	3.896 0.954	4.048 0.873	4.143 0.910	4.286 0.726	4.125 0.741	4.800 0.447	4.046 0.879	1.491	0.191			

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.638 ให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มที่เป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.143

4.6.2 ด้านปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

เพศ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานระหว่างเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.21) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในทุกปัญหา ได้แก่ คุณภาพของสัญญาณไม่ดี ปัญหาในการโทรศัพท์ เข้า-ออกยาก ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่ำหรือหลุดบ่อย คุณภาพของสัญญาณ PCT ไม่ดี ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ระหว่างเพศ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	t-test				
	ค่าเฉลี่ย			t	P-Value (2-tailed)
	เพศชาย	เพศหญิง	ผลต่าง		
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ดี	2.930	2.760	0.170	1.570	0.117
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	2.659	2.573	0.086	0.795	0.427
3. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ต่ำ / หลุดบ่อย	2.925	2.852	0.073	0.645	0.519
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT	3.673	3.776	-0.104	-0.873	0.383
5. ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด	3.004	2.988	0.016	0.157	0.875
6. การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	2.776	2.665	0.112	1.102	0.271
7. การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง	2.511	2.480	0.031	0.266	0.791
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.764	2.784	-0.019	-0.189	0.850
9. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.760	2.825	-0.065	-0.617	0.537

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ระดับอายุ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มอายุ
ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.22) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในทุกปัญหา ได้แก่ คุณภาพของสัญญาณไม่ดี ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออกยาก ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่ำหรือหลุดบ่อย คุณภาพของสัญญาณ PCT ไม่ดี ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามระดับอายุ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับอายุ (ปี)								รวม	F	P Value			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี		16 - 25 ปี		26 - 35 ปี		36 - 45 ปี					มากกว่า 45 ปี		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.				ค่าเฉลี่ย	S.D.	
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ดี	2.667	0.577	2.840	1.073	2.867	1.085	2.925	1.053	2.000	1.000	2.858	1.072	0.565	0.688
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	2.000	0.000	2.656	1.058	2.633	1.091	2.585	1.082	1.667	0.577	2.623	1.074	0.900	0.464
3. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / หลุดบ่อย	3.667	0.577	2.931	1.061	2.883	1.137	2.830	1.189	2.333	0.577	2.894	1.113	0.634	0.638
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT	3.333	1.528	3.746	1.102	3.705	1.151	3.679	1.411	4.333	1.155	3.717	1.172	0.325	0.861
5. ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด	2.667	0.577	3.053	0.947	3.000	1.058	2.868	1.038	3.000	0.000	2.998	1.012	0.395	0.812
6. การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	2.333	0.577	2.838	0.979	2.646	0.985	2.849	1.116	2.000	0.000	2.729	1.000	1.465	0.212
7. การคิดค่าบริการในไม่แจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง	1.667	0.577	2.435	1.075	2.495	1.187	2.698	1.324	2.667	1.155	2.498	1.168	0.879	0.476
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.333	0.577	2.710	0.980	2.810	1.032	2.792	1.063	3.000	1.000	2.773	1.014	0.376	0.826
9. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.333	1.528	2.779	0.987	2.790	1.064	2.830	1.069	2.667	0.577	2.788	1.037	0.178	0.950

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐาน

H_0 = ระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.23) พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการแต่ละระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหา คุณภาพของสัญญาณ ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออกยาก ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้าหรือหลุดบ่อย ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง และ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหา คุณภาพของสัญญาณ PCT ไม่ดี และ จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.24) พบว่าแต่ละปัญหามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของสัญญาณ PCT กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.290 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.928 และ 3.758 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.867 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.928 และ 3.758 ตามลำดับ

จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.313 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาเอก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.915, 2.732 และ 4.000 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับการศึกษา										F	P Value
	ต่ำกว่า อนุปริญญา ค่าเฉลี่ย S.D.	อนุปริญญา/ ปวส. ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาโท ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาเอก ค่าเฉลี่ย S.D.	รวม ค่าเฉลี่ย S.D.						
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ดี	2.839 0.934	2.950 1.111	2.830 1.076	2.625 1.040	3.000 0.000	2.858 1.072	0.681	0.605				
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	2.581 0.807	2.723 1.076	2.619 1.138	2.313 0.821	1.500 0.707	2.623 1.074	1.545	0.188				
3. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต / หลุดบ่อย	2.935 1.124	2.986 1.157	2.843 1.118	2.719 0.888	3.500 0.707	2.894 1.113	0.693	0.597				
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT	3.290 1.216	3.928 1.061	3.758 1.160	2.867 1.279	4.500 0.707	3.717 1.172	6.759	0.000*				
5. ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด	3.226 1.087	3.106 1.019	2.918 0.994	2.750 0.984	3.500 0.707	2.998 1.012	1.718	0.145				
6. การให้บริการไม่ตรงตามเกณฑ์หมาย	2.774 0.956	2.857 1.050	2.674 0.980	2.531 0.879	1.500 0.707	2.729 1.000	1.823	0.124				
7. การคิดค่าบริการไปแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง	2.774 1.117	2.539 1.228	2.505 1.166	1.969 0.782	3.000 1.414	2.498 1.168	2.242	0.064				
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.774 0.956	2.915 1.018	2.732 0.998	2.313 1.030	4.000 0.000	2.773 1.014	3.222	0.013*				
9. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	3.129 1.118	2.794 1.112	2.763 0.969	2.500 0.950	4.000 0.000	2.788 1.037	2.195	0.069				

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวนระดับการศึกษา

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับการศึกษา		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(i)	(j)	(i)	(j)		ผลต่าง (i-j)
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / บวศ.	3.290	3.928	-0.638	0.005
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.290	3.758	-0.468	0.034
	ปริญญาโท	อนุปริญญา / บวศ.	2.867	3.928	-1.061	0.000
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	2.567	3.758	-1.191	0.000
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	ปริญญาโท	อนุปริญญา / บวศ.	2.313	2.915	-0.602	0.002
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	2.313	2.732	-0.419	0.029
	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	2.313	4.000	-1.687	0.021

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ระดับรายได้ต่อเดือน

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.25) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการแต่ละระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหา ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่ำหรือหลุดบ่อย คุณภาพของสัญญาณ PCT การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหา คุณภาพของสัญญาณไม่ดี ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออกยาก ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด และ การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายได้ (ตารางที่ 4.26) พบว่าแต่ละปัญหามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของสัญญาณไม่ดี กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.754, 2.455 และ 2.222 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.081 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.455 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.873

ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 30,001-40,000 และ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.406, 2.364 และ 1.778 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.847 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 40,001 - 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.778 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้

10,001-20,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.687

เพื่อการศึกษานี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามระดับรายได้

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)										F	P Value				
	ต่ำกว่า 10,000		10,001 - 20,000		20,001 - 30,000		30,001 - 40,000		40,001 - 50,000				รวม			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.						
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ได้	3.081	1.088	2.873	1.107	2.754	1.006	2.455	0.971	2.222	0.441	2.750	0.965	2.858	1.072	2.748	0.019*
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	2.847	1.080	2.687	1.164	2.406	0.880	2.364	0.822	1.778	0.667	2.250	0.965	2.623	1.074	3.546	0.004*
3. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ต่ำ / หลุดบ่อย	3.072	1.142	2.859	1.170	2.855	1.004	2.813	0.965	2.556	0.882	2.417	1.084	2.894	1.113	1.263	0.279
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT	3.748	1.108	3.787	1.217	3.588	1.096	3.656	1.096	2.667	1.500	4.167	1.193	3.717	1.172	2.143	0.060
5. ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศสายประหยัด	3.036	0.933	3.127	1.040	2.783	1.041	3.000	0.935	2.222	1.093	2.667	0.985	2.998	1.012	2.553	0.027*
6. การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	2.955	0.990	2.721	1.004	2.652	0.921	2.424	1.001	2.222	0.972	2.417	1.165	2.729	1.000	2.563	0.027*
7. การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง	2.550	1.173	2.620	1.126	2.232	1.178	2.212	1.193	2.667	1.500	2.500	1.168	2.498	1.168	1.570	0.168
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.802	1.034	2.855	1.017	2.580	0.976	2.697	0.984	2.333	1.225	3.000	0.853	2.773	1.014	1.238	0.290
9. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.757	1.089	2.886	1.029	2.681	1.022	2.727	1.039	2.333	0.707	2.833	0.937	2.788	1.037	0.832	0.527

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวนระดับรายได้

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับรายได้ต่อเดือน		ค่าเฉลี่ย			P-Value
	(i)	(j)	(i)	(j)	ผลต่าง (i-j)	
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ดี	20,001 - 30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.754	3.081	-0.327	0.045
	30,001 - 40,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.455	3.081	-0.626	0.003
	40,001 - 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.222	3.081	-0.859	0.020
	30,001 - 40,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	2.455	2.873	-0.418	0.039
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	20,001 - 30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.406	2.847	-0.441	0.007
	30,001 - 40,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.364	2.847	-0.483	0.022
	40,001 - 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	1.778	2.847	-1.069	0.004
	40,001 - 50,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	1.778	2.687	-0.909	0.012
5. ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล ภายในประเทศระยะหยัด (Y-Tel)	20,001 - 30,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	2.783	3.127	-0.344	0.017
	40,001 - 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.222	3.036	-0.814	0.020
	40,001 - 50,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	2.222	3.127	-0.905	0.009
	40,001 - 50,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	2.222	3.000	-0.778	0.040
6. การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	20,001 - 30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.652	2.955	-0.303	0.047
	30,001 - 40,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.424	2.955	-0.531	0.007
	40,001 - 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.222	2.955	-0.733	0.033

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด (Y-Tel) กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.783 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.127 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.222 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 และ 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.036, 3.127 และ 3.000 ตามลำดับ

การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 30,001-40,000 และ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.652, 2.424 และ 2.222 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.955



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของแต่ละกลุ่มอาชีพ
ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.27) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหา ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่ำหรือหลุดบ่อย คุณภาพของสัญญาณ PCT ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคา ประหยัด การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง และ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการไม่เป็นที่พึงพอใจ

อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหา คุณภาพของสัญญาณไม่ดี ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออกยาก การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย และ จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตารางที่ 4.28) พบว่าแต่ละปัญหามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

คุณภาพของสัญญาณไม่ดี กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.803 มีปัญหาค่าต่ำกว่ากลุ่มที่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.087 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพนักเรียนนักศึกษา พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ข้าราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.087, 2.803, 2.762, 2.643 และ 2.958 ตามลำดับ มีปัญหาค่าต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ว่างาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.200

ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ข้าราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.727, 2.575, 2.476, 2.357 และ 2.667 ตามลำดับ มีปัญหาค่าต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ว่างาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.600

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.143 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.961 และ 2.731 ตามลำดับ

จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ข้าราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.792, 2.803, 2.571, 2.714 และ 2.625 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ว่างงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.200



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	อาชีพ									F	P Value
	นักเรียน	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ	รวม				
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ได้	นักศึกษา ค่าเฉลี่ย S.D. 3.078 1.023	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.803 1.075	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.762 0.831	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.643 0.842	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.958 1.160	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.200 0.837	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.869 1.062	0.023*			
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	2.727 0.955	2.575 1.096	2.476 0.873	2.357 0.633	2.667 0.963	4.600 0.548	2.618 1.059	0.001*			
3. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ต่ำ / หลุดบ่อย	3.195 0.974	2.866 1.150	2.571 0.926	2.929 0.829	2.783 1.204	3.400 1.140	2.914 1.110	0.118			
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT	3.779 1.131	3.770 1.147	3.429 1.287	3.571 1.284	3.435 1.502	3.600 1.673	3.729 1.180	0.613'			
5. ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด	3.078 0.914	3.017 1.033	2.571 0.870	3.071 0.829	2.875 1.076	3.400 0.994	3.005 1.002	0.346			
6. การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	2.961 1.032	2.731 0.998	2.143 0.793	2.500 1.019	2.522 0.994	3.750 1.500	2.734 1.014	0.005*			
7. การคิดค่าบริการไม่โปร่งใสและไม่ตรงตามการให้บริการจริง	2.455 1.209	2.531 1.167	2.000 0.837	2.357 1.008	2.333 1.167	3.200 1.483	2.483 1.163	0.250			
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.792 0.991	2.803 1.023	2.571 0.926	2.714 0.914	2.625 1.013	4.200 1.095	2.793 1.018	0.044*			
9. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.701 1.014	2.813 1.053	2.810 0.873	2.929 0.730	2.583 0.929	3.000 1.225	2.786 1.022	0.825			

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	อาชีพ		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(I)	(J)	(I)	(J)		ผลต่าง (I-J)
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ได้	พนักงานเอกชน	นักเรียน / นักศึกษา	2.803	3.087	-0.284	0.041
	นักเรียน / นักศึกษา	อื่น ๆ	3.087	4.200	-1.113	0.022
	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ	2.803	4.200	-1.397	0.003
	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	2.762	4.200	-1.438	0.006
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	2.643	4.200	-1.557	0.005
	ข้าราชการ	อื่น ๆ	2.958	4.200	-1.242	0.017
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	นักเรียน / นักศึกษา	อื่น ๆ	2.727	4.600	-1.873	0.000
	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ	2.575	4.600	-2.025	0.000
	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	2.476	4.600	-2.124	0.000
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	2.357	4.600	-2.243	0.000
	ข้าราชการ	อื่น ๆ	2.667	4.600	-1.933	0.000
	เจ้าของกิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	2.143	2.961	-0.818	0.001
6. การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	เจ้าของกิจการ	พนักงานเอกชน	2.143	2.731	-0.588	0.010
	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	2.792	4.200	-1.408	0.003
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	นักเรียน / นักศึกษา	อื่น ๆ	2.803	4.200	-1.397	0.002
	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ	2.571	4.200	-1.629	0.001
	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	2.714	4.200	-1.486	0.005
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	2.625	4.200	-1.575	0.002
	ข้าราชการ	อื่น ๆ				

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

4.6.3 ด้านปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพศ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.29) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฟังก์ชันการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และ อัตราค้ายไมตรีของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ยี่ห้อ และ ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระหว่างเพศ (ตารางที่ 4.29) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ (Mean Difference) ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญสูงกว่าเพศหญิง ในปัจจัยด้านสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความสำคัญ 3.762 และ เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.535

เพศชายให้ความสำคัญต่ำกว่าเพศหญิง ในปัจจัยด้านความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.888, 3.641 และ 4.204 เปรียบเทียบกับเพศหญิง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.335, 3.916 และ 4.458 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างเพศ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	t-test				
	ค่าเฉลี่ย			t	P-Value (2-tailed)
	เพศชาย	เพศหญิง	ผลต่าง		
1. เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.583	4.684	-0.101	-1.421	0.156
2. ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	4.510	4.471	0.039	0.567	0.571
3. สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	3.762	3.535	0.227	2.117	0.035*
4. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.888	4.335	-0.447	-4.990	0.000*
5. ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.024	4.045	-0.021	-0.240	0.810
6. ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.641	3.916	-0.275	-2.925	0.004*
7. ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.806	3.723	0.083	0.928	0.354
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.204	4.458	-0.254	-2.799	0.005*
9. คุณภาพของบริการหลังการขาย	4.131	4.181	-0.050	-0.529	0.597
10. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	4.121	4.213	-0.092	-1.105	0.270
11. ทัศนคติไม่ตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.121	4.226	-0.104	-1.148	0.252

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ระดับอายุ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.30) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ฟังก์ชันการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และอัตราค่านิตริของพนักงานชายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุ (ตารางที่ 4.31) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.000 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 16-25, 26-35, 36-45 และ สูงกว่า 45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.697, 4.622, 4.531 และ 4.667 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับอายุ

	ระดับอายุ (ปี)						รวม	F	P Value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม			
	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.			
1. เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ	3.000 0.000	4.697 0.654	4.622 0.641	4.531 0.767	4.667 0.577	4.626 0.672	3.620	0.007*	
2. ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	3.500 0.707	4.508 0.606	4.481 0.676	4.571 0.577	4.000 0.000	4.493 0.642	1.874	0.114	
3. สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	4.000 1.414	3.656 0.925	3.616 1.052	3.857 1.041	3.667 1.528	3.665 1.012	0.604	0.660	
4. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	4.000 1.414	4.148 0.878	4.065 0.876	4.041 0.706	3.000 2.000	4.080 0.870	1.388	0.238	
5. ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.500 0.707	3.926 0.920	4.086 0.739	4.204 0.707	3.333 1.155	4.033 0.816	3.684	0.006*	
6. ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.000 1.414	3.861 0.846	3.784 0.870	3.510 0.982	3.333 1.155	3.759 0.894	3.580	0.007*	
7. ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.000 1.414	3.713 0.798	3.816 0.853	3.735 0.884	3.667 1.528	3.770 0.843	0.345	0.847	
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.000 1.414	4.287 0.904	4.384 0.807	4.143 0.935	4.000 1.000	4.313 0.862	0.981	0.418	
9. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.000 0.000	4.230 0.831	4.146 0.900	4.041 0.935	4.000 0.000	4.152 0.880	1.319	0.262	
10. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	3.500 0.707	4.148 0.768	4.173 0.802	4.184 0.755	4.000 0.000	4.161 0.779	0.419	0.795	
11. ข้อจำกัดหรือพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	3.500 0.707	4.148 0.933	4.195 0.837	4.122 0.754	4.333 0.577	4.166 0.856	0.426	0.790	

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนตามอายุ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับอายุ		ค่าเฉลี่ย			P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	ผลต่าง (I-J)	
1. เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16-25 ปี	3.000	4.697	-1.697	0.000
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	26-35 ปี	3.000	4.622	-1.622	0.001
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	36-45 ปี	3.000	4.531	-1.531	0.001
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	มากกว่า 45 ปี	3.000	4.667	-1.667	0.006
5. ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16-25 ปี	2.500	3.925	-1.425	0.013
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	26-35 ปี	2.500	4.086	-1.586	0.006
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	36-45 ปี	2.500	4.204	-1.704	0.004
	16-25 ปี	36-45 ปี	3.926	4.204	-0.278	0.042
6. ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16-25 ปี	2.000	3.861	-1.861	0.003
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	26-35 ปี	2.000	3.784	-1.784	0.005
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	36-45 ปี	2.000	3.510	-1.510	0.018
	36-45 ปี	16-25 ปี	3.510	3.861	-0.351	0.019

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.500 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 16-25, 26-35 และ 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.925, 4.086 และ 4.204 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุ 16-25 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.926 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.204

ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.000 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 16-25, 26-35 และ 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.861, 3.784 และ 3.510 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุ 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.510 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 16-25 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.861

ระดับการศึกษา

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.32) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ ขนาดของตัวเครื่องยี่ห้อ ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และ อัตราค่าบริการของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการศึกษา										F	P Value
	ต่ำกว่า อนุปริญญา ค่าเฉลี่ย S.D.	อนุปริญญา / ปวส. ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาโท ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาเอก ค่าเฉลี่ย S.D.	รวม ค่าเฉลี่ย S.D.						
1. เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ	4.318 0.894	4.617 0.689	4.691 0.611	4.533 0.681	5.000 0.000	4.631 0.667	1.915	0.107				
2. ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	4.227 0.752	4.422 0.671	4.562 0.572	4.633 0.718	4.500 0.707	4.497 0.638	2.262	0.062				
3. สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	3.591 0.796	3.609 0.998	3.697 1.024	3.733 1.172	4.500 0.707	3.667 1.012	0.541	0.706				
4. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	4.000 0.690	4.047 0.877	4.174 0.869	3.867 0.860	2.500 0.707	4.083 0.870	2.769	0.027*				
5. ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.955 1.046	3.969 0.822	4.084 0.809	4.100 0.662	4.000 0.000	4.036 0.815	0.473	0.755				
6. ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.818 0.958	3.664 0.816	3.860 0.937	3.633 0.850	2.500 0.707	3.761 0.895	2.109	0.079				
7. ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.773 0.813	3.695 0.828	3.775 0.834	4.033 0.964	4.500 0.707	3.772 0.843	1.364	0.246				
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.909 1.109	4.367 0.895	4.399 0.762	4.067 0.740	2.000 1.414	4.317 0.861	6.365	0.000*				
9. คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.773 0.813	4.188 0.894	4.180 0.884	4.133 0.819	4.500 0.707	4.156 0.879	1.204	0.309				
10. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	3.909 0.811	4.156 0.788	4.180 0.767	4.333 0.758	3.500 0.707	4.164 0.778	1.336	0.256				
11. อัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.136 0.774	4.227 0.862	4.163 0.845	3.967 0.964	4.500 0.707	4.169 0.855	0.647	0.629				

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการศึกษา		ค่าเฉลี่ย (J)	ค่าเฉลี่ย (I)	ค่าเฉลี่ย (J)	ผลต่าง (I-J)	P-Value
	(I)	(J)					
4. ความน่าเชื่อถือของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	ปริญญาเอก	ต่ำกว่าอนุปริญญา	2.500	2.500	4.000	-1.500	0.016
	ปริญญาเอก	อนุปริญญา / ปวส.	2.500	2.500	4.047	-1.547	0.012
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	2.500	2.500	4.174	-1.674	0.007
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	2.500	2.500	3.867	-1.367	0.031
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	ต่ำกว่าอนุปริญญา	อนุปริญญา / ปวส.	3.909	3.909	4.367	-0.458	0.031
	ต่ำกว่าอนุปริญญา	ปริญญาตรี	3.909	3.909	4.399	-0.490	0.018
	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	4.067	4.067	4.399	-0.332	0.045
	ปริญญาเอก	ต่ำกว่าอนุปริญญา	2.000	2.000	3.909	-1.909	0.002
	ปริญญาเอก	อนุปริญญา / ปวส.	2.000	2.000	4.367	-2.367	0.000
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	2.000	2.000	4.399	-2.399	0.000
	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	2.000	2.000	4.067	-2.067	0.001
	ปริญญาเอก	ปริญญาตรี	2.000	2.000	4.399	-2.399	0.000

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างในระดับนัยสำคัญ = 0.05

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และ ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.33) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.500 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.000, 4.047, 4.174 และ 3.867 ตามลำดับ

ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.909 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และ ปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.367 และ 4.399 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.067 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.399 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.000 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญา อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.909, 4.367, 4.399 และ 4.067 ตามลำดับ

ระดับรายได้ต่อเดือน

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของแต่ละกลุ่มระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.34) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ ความน่าสนใจของ รายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ขนาดของตัวเครื่อง ยี่ห้อ ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และ อัจฉริยะไมตรีของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่องราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับรายได้ (ตารางที่ 4.35) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.158 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 และ 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.473 และ 4.500 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.889 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 และ 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.473 และ 4.500 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ มากกว่า 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.182 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 20,001-30,000 และ 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.158, 4.473, 4.500 และ 4.194 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนตามระดับรายได้

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับรายได้เคลื่อนที่		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(i)	(j)	(i)	(j)		
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	4.158	4.473	-0.315	0.005
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	4.158	4.500	-0.342	0.012
	40,001 - 50,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	3.889	4.473	-0.584	0.040
	40,001 - 50,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	3.889	4.500	-0.611	0.038
	มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.182	4.158	-0.976	0.000
	มากกว่า 50,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	3.182	4.473	-1.291	0.000
	มากกว่า 50,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	3.182	4.500	-1.318	0.000
	มากกว่า 50,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	3.182	4.194	-1.012	0.001

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนตามอาชีพ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	อาชีพ		ค่าเฉลี่ย		P-Value	
	(i)	(j)	(i)	(j)		
3. สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	พนักงานเอกชน	นักเรียน / นักศึกษา	3.579	3.838	-0.259	0.036
	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ	3.579	4.238	-0.659	0.003
	พนักงานเอกชน	อื่น ๆ	3.579	4.600	-1.021	0.023
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	3.333	4.238	-0.905	0.012
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	3.333	4.600	-1.267	0.017

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

อาชีพ

สมมติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.37) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ขนาดของตัวเครื่อง ยี่ห้อ ฟังก์ชันการใช้งาน ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ คุณภาพของบริการหลังการขาย ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ และอัตราค่าบริการของพนักงานขายหรือพนักงานที่ติดต่อประสานงาน

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัจจัยเรื่อง ความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตารางที่ 4.36) พบว่าแต่ละปัจจัยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

ความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.579 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ และ อื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.838, 4.238 และ 4.600 ตามลำดับ นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.333 ให้ความสำคัญของปัจจัยต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ และอื่น ๆ เช่น ว่างาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.238 และ 4.600 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	อาชีพ										F	P Value
	นักเรียน	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ	รวม					
	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.		
1. เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.618 0.754	4.617 0.653	4.700 0.657	4.917 0.289	4.667 0.658	5.000 0.000	4.638 0.660	0.523				
2. ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	4.441 0.632	4.481 0.640	4.500 0.607	4.667 0.651	4.714 0.561	5.000 0.000	4.500 0.632	0.205				
3. สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	3.838 0.908	3.579 1.015	3.650 1.040	3.333 1.155	4.238 0.889	4.600 0.894	3.668 1.010	0.006*				
4. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.882 0.890	4.128 0.842	4.000 1.214	4.333 0.888	4.095 0.889	4.200 1.095	4.084 0.879	0.362				
5. ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.779 0.975	4.117 0.776	4.100 0.641	3.917 0.669	3.857 0.727	4.200 1.095	4.038 0.813	0.051				
6. ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.632 0.929	3.805 0.890	4.200 0.696	3.833 0.937	3.619 0.921	4.200 1.095	3.791 0.897	0.146				
7. ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.735 0.857	3.789 0.820	3.950 0.686	3.750 0.754	3.857 0.964	4.000 1.414	3.793 0.831	0.913				
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.088 0.973	4.380 0.812	4.400 0.681	4.500 0.798	4.429 0.676	4.000 1.414	4.332 0.842	0.144				
9. คุณภาพของบริการหลังการขาย	4.103 0.900	4.158 0.880	4.450 0.686	4.333 0.985	4.238 0.700	4.200 1.095	4.173 0.870	0.691				
10. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	4.132 0.827	4.177 0.774	4.300 0.733	4.167 0.835	4.143 0.655	4.600 0.894	4.179 0.776	0.815				
11. อยุ่อาศัยในเครือข่ายของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.029 0.914	4.173 0.851	4.250 0.851	4.333 0.888	4.429 0.676	4.600 0.894	4.176 0.857	0.348				

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4.6.4 ด้านปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพศ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง
เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง
เพศชายและเพศหญิง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.38) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหาสัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก มีคลื่นรบกวน สัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติโดยไม่ได้โทรออก เคยถูกลักลอบจูน และ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ

แตกต่างกัน ในปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง และจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ โดยเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการระหว่างเพศ (ตารางที่ 4.38) พบว่ามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ (Mean Difference) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการของเพศชายสูงกว่าเพศหญิง ในปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง และจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 3.490, 3.539, 2.854 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.032, 3.071 และ 2.574 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างเพศ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	t-test				
	ค่าเฉลี่ย		t	P-Value (2-tailed)	
	เพศชาย	เพศหญิง			
1. สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย	2.927	2.890	0.037	0.314	0.754
2. ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก	3.121	3.097	0.025	0.211	0.833
3. มีคลื่นรบกวน	2.874	2.742	0.132	1.189	0.235
4. สัญญาณขาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ	2.835	2.845	-0.010	-0.091	0.927
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	3.490	3.032	0.458	3.649	0.000*
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	3.539	3.071	0.468	3.687	0.000*
7. เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	2.607	2.394	0.213	1.720	0.086
8. เคยถูกลักลอบเงิน	1.845	1.677	0.167	1.365	0.173
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.854	2.574	0.280	2.443	0.015*
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.689	2.858	-0.169	-1.509	0.132

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ระดับอายุ

สมมุติฐาน

H_0 = ระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ มีระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.39) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหาสัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก มีคลื่นรบกวน สัญญาณขาดช่วงหรือ สะดุดบ่อยๆ เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก เคยถูกลักลอบจูน จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง และค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับอายุ (ตารางที่ 4.40) พบว่าแต่ละปัญหา มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

ค่าบริการรายเดือนสูง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุ 16-25 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.090 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 36-45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.653

ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุ 16-25 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.074 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุ 26-35, 36-45 และ มากกว่า 45 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.389, 3.694 และ 4.667 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำแนกตามระดับอายุ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับอายุ (ปี)						รวม	F	P Value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	16 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม			
1. สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.500 0.707	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.910 1.060	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.865 1.122	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.000 1.099	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.333 1.528	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.911 1.102	1.315	0.264	
2. ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก	ค่าเฉลี่ย S.D. 5.000 0.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.164 1.063	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.070 1.084	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.061 1.197	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.000 1.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.111 1.095	1.669	0.157	
3. มีคลื่นรบกวน	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.500 0.707	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.746 1.025	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.849 1.047	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.857 1.099	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.667 1.155	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.817 1.043	0.429	0.787	
4. สัญญาณขาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.000 0.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.877 0.984	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.816 1.088	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.837 1.106	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.667 1.155	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.839 1.050	0.093	0.985	
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.000 0.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.090 1.128	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.319 1.207	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.653 1.284	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.333 1.155	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.294 1.201	2.634	0.034*	
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.000 1.414	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.074 1.193	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.389 1.198	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.694 1.211	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.667 0.577	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.338 1.214	3.736	0.005*	
7. เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.000 0.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.500 1.152	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.476 1.157	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.633 1.253	ค่าเฉลี่ย S.D. 4.000 1.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.515 1.169	1.496	0.203	
8. เคยถูกลักลอบเงิน	ค่าเฉลี่ย S.D. 1.000 0.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 1.885 1.228	ค่าเฉลี่ย S.D. 1.784 1.141	ค่าเฉลี่ย S.D. 1.510 1.023	ค่าเฉลี่ย S.D. 1.333 0.577	ค่าเฉลี่ย S.D. 1.773 1.154	1.265	0.283	
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย S.D. 3.000 0.000	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.721 1.006	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.751 1.129	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.714 1.173	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.333 0.577	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.734 1.086	0.151	0.963	
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.500 0.707	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.918 0.992	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.746 1.056	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.449 1.156	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.667 1.155	ค่าเฉลี่ย S.D. 2.762 1.053	1.815	0.125	

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับอายุ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับอายุ		ค่าเฉลี่ย		P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	16-25 ปี	36-45 ปี	3.090	3.653	0.005
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	16-25 ปี	26-35 ปี	3.074	3.389	0.024
	16-25 ปี	36-45 ปี	3.074	3.694	0.002
	16-25 ปี	มากกว่า 45 ปี	3.074	4.667	0.023

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการศึกษา		ค่าเฉลี่ย		P-Value
	(I)	(J)	(I)	(J)	
8. เคยถูกลักลอบจูน	ปริญญาตรี	ต่ำกว่าอนุปริญญา	1.596	2.364	0.005
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา / ปวศ.	1.596	1.945	0.008
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา / ปวศ.	2.566	2.984	0.001

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ระดับการศึกษา

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละระดับการศึกษา
ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์
เคลื่อนที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.42) พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการแต่ละระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหาสัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก มีคลื่นรบกวน สัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ ค่าบริการรายเดือนสูง ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติโดยไม่ได้โทรออก และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหาเคยถูกลักลอบจูน และจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.41) พบว่าแต่ละปัญหามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

เคยถูกลักลอบจูนตัวเครื่องโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.596 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษต่ำกว่าอนุปริญญา และ อนุปริญญา/ปวส. ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.364 และ 1.945 ตามลำดับ

จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.566 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษานอนปริญญา หรือ ปวส. ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.984

ตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการศึกษา										F	P Value
	ต่ำกว่า อนุปริญญา ค่าเฉลี่ย S.D.	อนุปริญญา / ปวส. ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาโท ค่าเฉลี่ย S.D.	ปริญญาเอก ค่าเฉลี่ย S.D.	รวม						
1. สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย	3.136 1.125	2.961 1.104	2.876 1.087	2.667 1.124	3.000 1.414	2.906 1.098	0.584					
2. ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก	3.227 1.066	3.070 1.138	3.140 1.067	2.933 1.112	3.500 0.707	3.106 1.092	0.811					
3. มีคลื่นรบกวน	3.227 1.152	2.828 1.137	2.803 0.963	2.633 0.964	1.500 0.707	2.817 1.045	0.109					
4. สัญญาณขาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ	2.909 0.921	2.875 1.094	2.843 1.018	2.667 1.184	2.000 0.000	2.839 1.051	0.677					
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	3.682 1.041	3.320 1.197	3.270 1.251	3.100 1.029	2.500 0.707	3.294 1.202	0.397					
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	3.591 1.182	3.469 1.223	3.275 1.216	3.033 1.189	2.500 0.707	3.339 1.216	0.220					
7. เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	2.682 1.323	2.680 1.210	2.433 1.144	2.267 0.980	1.500 0.707	2.517 1.171	0.151					
8. เคยถูกลักลอบจูน	2.364 1.560	1.945 1.294	1.596 0.941	1.733 1.172	1.000 0.000	1.775 1.155	0.008*					
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.818 0.907	2.984 1.065	2.562 1.089	2.600 1.163	3.000 0.000	2.733 1.087	0.017*					
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.545 1.184	2.844 1.053	2.708 1.038	2.900 1.094	2.500 0.707	2.761 1.055	0.594					

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ระดับรายได้ต่อเดือน

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มระดับรายได้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.43) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการแต่ละระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหาสัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก สัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ ค่าบริการรายเดือนสูง ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง และเรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติโดยไม่ได้โทรออก

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับรายได้มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหามีคลื่นรบกวน เคยถูกลักลอบจูน จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับรายได้ (ตารางที่ 4.44) พบว่าแต่ละปัญหามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

มีคลื่นรบกวน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 40,001-50,000 และมากกว่า 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.561, 2.222 และ 2.364 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.074

เคยถูกลักลอบจูน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 20,001-30,000 30,001-40,000 และมากกว่า 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.743, 1.364, 1.581 และ 1.273 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.232 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.364 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.743

จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 10,000-20,000 และ 30,001-40,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.568 และ 2.581 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำ

เอกลกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.053 อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้มากกว่า 50,000 บาทซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.909 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 20,001-30,000 และ 40,001 - 50,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.863, 2.736, 2.909 และ 3.000 ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำแนกตามระดับรายได้

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับรายได้ต่อเดือน (บาท)										F	P Value		
	ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	มากกว่า 50,000	รวม							
	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.			ค่าเฉลี่ย S.D.	
1. สัญญาณโทรศัพท์หาค่อย	3.063 1.147	2.885 1.134	2.833 0.986	2.839 1.157	2.667 0.866	2.636 0.809	2.906 1.098	0.627						
2. ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก	3.189 1.170	3.095 1.096	3.076 0.982	3.194 1.138	2.778 1.093	2.727 0.905	3.106 1.092	0.709						
3. มีคลื่นรบกวน	3.074 1.142	2.838 1.044	2.561 0.787	2.806 1.108	2.222 1.093	2.364 0.809	2.817 1.045	0.011*						
4. สัญญาณขาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ	3.011 1.144	2.858 1.017	2.803 0.948	2.613 1.174	2.333 1.000	2.364 0.674	2.839 1.051	0.134						
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	3.347 1.146	3.331 1.186	3.212 1.259	3.355 1.305	2.556 1.333	3.273 1.191	3.294 1.202	0.536						
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	3.432 1.235	3.324 1.202	3.227 1.213	3.387 1.308	3.222 1.202	3.364 1.206	3.339 1.216	0.939						
7. เรียกเก็บค่าบริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	2.768 1.308	2.514 1.140	2.318 1.069	2.419 1.089	2.000 0.866	2.273 1.104	2.517 1.171	0.119						
8. เคยถูกลักลอบเงิน	2.232 1.380	1.743 1.095	1.364 0.715	1.581 1.119	1.778 1.302	1.273 0.647	1.775 1.155	0.000*						
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.053 1.076	2.568 1.044	2.742 1.071	2.581 1.232	2.667 1.414	2.636 0.674	2.733 1.087	0.029*						
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.863 1.126	2.736 0.992	2.909 0.988	2.484 1.180	3.000 1.225	1.909 0.701	2.761 1.055	0.033*						

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามระดับรายได้

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับรายได้ต่อเดือน		ค่าเฉลี่ย	P-Value
	(I)	(J)		
	(I)	(J)		
3. มีคลื่นรบกวน	20,001 - 30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.561	0.002
	40,001 - 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.222	0.018
	มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.364	0.031
8. เคยถูกลักลอบจน	10,001 - 20,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	1.743	0.001
	20,001 - 30,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	1.364	0.000
	20,001 - 30,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	1.364	0.023
	30,001 - 40,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	1.581	0.006
	มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	1.273	0.008
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	10,001 - 20,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.568	0.001
	30,001 - 40,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.581	0.034
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	มากกว่า 50,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท	1.909	0.004
	มากกว่า 50,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	1.909	0.012
	มากกว่า 50,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	1.909	0.003
	มากกว่า 50,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	1.909	0.021

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

อาชีพ

สมมุติฐาน

H_0 = ค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละกลุ่มอาชีพ
ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Oneway ANOVA เป็นสถิติที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.45) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

ไม่แตกต่างกัน ในปัญหาสัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก มีคลื่นรบกวน สัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออกจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ

มีอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ในปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง และ เคยถูกลักลอบจูน โดยเมื่อใช้ LSD หรือ Fisher's Least-Significant Difference เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอาชีพ (ตารางที่ 4.46) พบว่าแต่ละปัญหามีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Mean Difference) ดังนี้

ค่าบริการรายเดือนสูง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.650 มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.395 นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.650, 2.750 และ 3.000 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.200

ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและข้าราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.750, 2.583 และ 2.905 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มที่เป็นพนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.462

เคยถูกลักลอบจูน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเอกชน เจ้าของกิจการและข้าราชการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.703, 1.350 และ 1.571 ตามลำดับ มีปัญหาต่ำกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.147

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	อาชีพ										F	P Value
	นักเรียน นักศึกษา	พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ	รวม					
	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.	ค่าเฉลี่ย S.D.		
1. สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย	2.868 1.105	2.940 1.094	2.500 0.946	3.167 1.030	2.810 1.209	2.400 1.673	2.898 1.101	0.427				
2. ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก	3.074 1.188	3.128 1.056	2.850 0.988	3.500 0.905	2.905 1.446	2.400 1.140	3.094 1.098	0.356				
3. มีคลื่นรบกวน	2.824 1.184	2.827 1.017	2.250 0.910	2.833 1.193	2.667 1.017	2.600 1.517	2.786 1.056	0.298				
4. สัญญาณขาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ	2.853 1.040	2.883 1.056	2.300 0.865	2.833 1.030	2.667 1.065	2.400 1.517	2.829 1.053	0.212				
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	3.221 1.091	3.395 1.225	2.650 0.933	2.750 0.965	3.000 1.183	4.200 1.304	3.296 1.196	0.012*				
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	3.294 1.247	3.462 1.198	2.750 0.967	2.583 1.084	2.905 1.300	3.200 1.789	3.337 1.222	0.011*				
7. เรียกเก็บค่าบริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	2.632 1.233	2.519 1.173	2.100 0.718	2.333 0.985	2.190 1.030	3.000 1.225	2.500 1.155	0.302				
8. เคยถูกลักลอบวงเงิน	2.147 1.330	1.703 1.112	1.350 0.813	1.917 1.311	1.571 0.926	2.000 1.225	1.765 1.149	0.035*				
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.985 0.970	2.744 1.124	2.300 1.081	2.667 0.985	2.667 1.017	2.400 1.517	2.753 1.095	0.205				
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.779 1.049	2.729 1.051	2.750 0.851	3.167 0.835	2.667 1.017	3.400 1.817	2.758 1.044	0.534				

หมายเหตุ * = มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	อาชีพ		ค่าเฉลี่ย	P-Value		
	(I)	(J)			ผลต่าง (I-J)	
5. ค่าบริการรายเดือนสูง	เจ้าของกิจการ	พนักงานเอกชน	2.650	3.395	-0.745	0.007
	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	2.650	4.200	-1.550	0.009
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	2.750	4.200	-1.450	0.021
	ข้าราชการ	อื่น ๆ	3.000	4.200	-1.200	0.042
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	เจ้าของกิจการ	พนักงานเอกชน	2.750	3.462	-0.712	0.013
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน	2.583	3.462	-0.879	0.015
	ข้าราชการ	พนักงานเอกชน	2.905	3.462	-0.557	0.046
8. เคยถูกลักลอบจูน	พนักงานเอกชน	นักเรียน / นักศึกษา	1.703	2.147	-0.444	0.006
	เจ้าของกิจการ	นักเรียน / นักศึกษา	1.350	2.147	-0.797	0.007
	ข้าราชการ	นักเรียน / นักศึกษา	1.571	2.147	-0.576	0.050

หมายเหตุ แสดงเฉพาะ P-Value ที่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

บทที่ 5

ภาวะกิจการโทรคมนาคมไทยและแนวโน้ม

5.1 ภาวะกิจการโทรคมนาคมไทยและแนวโน้มในอนาคต

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจและสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) กอปรกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว ได้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมประเทศ ทั้งในด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ธุรกิจการค้าและบริการ ตลอดจนการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากร กิจการโทรคมนาคมจึงได้รับการพัฒนาโดยปรับเปลี่ยนจากยุคอุตสาหกรรมมาสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมเพิ่มธุรกรรมเสริมบนเครือข่ายโทรคมนาคม อาทิ บริการอินเทอร์เน็ต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการบริการสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้นของผู้บริโภค อันจะนำมาซึ่งการเชื่อมโยงโลกให้เป็นหนึ่งเดียวแบบไร้พรมแดนต่อไป

ในยุคสังคมสารสนเทศแห่งศตวรรษที่ 21 ซึ่งเศรษฐกิจโลกมีลักษณะเปิดกว้างและมีกระแสผลักดันให้เปิดเสรีทางการค้าและบริการกันอย่างแพร่หลาย โดยประเทศไทยในฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) มีพันธะต้องเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 ตามความตกลงทั่วไปด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Service : GATS) จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่อุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทยจะต้องมีการเตรียมความพร้อม ทางด้านโครงข่ายการให้บริการทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางโทรคมนาคมของภูมิภาคต่อไปในอนาคต

5.1.1 การให้บริการโทรคมนาคมของไทย

การบริการโทรคมนาคม คือการติดต่อสื่อสารด้วยเสียง ข้อมูลและภาพ โดยสามารถจำแนกประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทยได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงข่ายการติดต่อสื่อสาร เอกสารสนเทศส่งวนไวสำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบใช้สาย (Fixed-Line Communication Networks) และ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks) ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าวอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวงคมนาคม โดยมีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท. / TOT) รับผิดชอบบริการโทรคมนาคมภายในประเทศ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท. / CAT) ดูแลบริการโทรคมนาคมระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ตามจากข้อจำกัดด้านเงินลงทุนและประสิทธิภาพ ในการจัดการที่ไม่สามารถ ขยายบริการโทรคมนาคมตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นได้ ภาครัฐจึงได้เปิด โอกาสให้ภาคเอกชนเข้าทำสัญญาร่วมการทำงานในรูปแบบ ติดตั้ง-ส่งมอบ-ดำเนินการ (Build Transfer Operate : BTO) โดยเอกชนผู้รับสัมปทานเป็นผู้ลงทุนสร้าง เครือข่ายโทรคมนาคมและ บริการ พร้อมแบ่งสรรส่วนแบ่งรายได้เป็นรายปีแก่ภาครัฐ ซึ่งเมื่อหมดอายุสัมปทานต้องโอน กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินคืนให้เจ้าของสัมปทาน

เนื่องจากการให้บริการธุรกรรมโทรคมนาคมนั้นมีหลากหลายประเภท แต่ในการ ศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงแนวโน้มการพัฒนารูปแบบ ของผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นจึงเน้นเฉพาะธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงข่าย โทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ

โทรศัพท์พื้นฐาน

โทรศัพท์พื้นฐานเป็นบริการหลักที่สำคัญขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยหรือ ทศท. มีการให้บริการทั้งในเขตนครหลวงและเขตภูมิภาค โดยมีชุมสายโทรศัพท์เป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อ จากเลขหมายหนึ่งไปยังอีกเลขหมายหนึ่ง ซึ่งสามารถแบ่งระบบชุมสายเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ชุมสายระบบ Cross bar (ระบบโทรศัพท์แบบหมุน) และ ชุมสายระบบ Stored Program Control : SPC (ระบบโทรศัพท์แบบกดปุ่ม) ซึ่งพัฒนาจากระบบ Cross bar สามารถเพิ่มบริการพิเศษต่างๆ เช่น รับสายเรียกซ้อน เรียกซ้ำอัตโนมัติ จำกัดการเรียกออก เป็นต้น

ในช่วงที่เศรษฐกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว การให้บริการโทรศัพท์ของ องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย : ทศท. ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผู้ยื่นขอโทรศัพท์ค้าง (Waiting list) เป็นจำนวนสูงกว่า 1 ล้านเลขหมายในแต่ละปี แต่หลังจากในปี 2535 ที่ ทศท. ได้ให้สัมปทานแก่ผู้ ประกอบการเอกชน 2 ราย คือ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TA และ บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TT&T ในการติดตั้งโทรศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 2.6 ล้านเลขหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (นนทบุรี สมุทรปราการ และ ปทุมธานี) และ 1.5 ล้านเลขหมายในภูมิภาค ตามลำดับ ให้แล้วเสร็จภายในสิ้นปี 2539 ทำให้ ปัญหาการขาดแคลนโทรศัพท์เริ่มคลี่คลายลง โดยลดจำนวนผู้รอการติดตั้งลงจากจำนวน 1,860,470 เลขหมายในปีงบประมาณ 2536 เหลือ 419,527 เลขหมายในปีงบประมาณ 2542

ตารางที่ 5.1 การให้สัมปทานโทรศัพท์พื้นฐาน ของ ทศท.

	TA	TT&T
ธุรกิจ	ติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 2.6 ล้านเลขหมาย	ติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาค 1.5 ล้านเลขหมาย
อายุสัมปทาน	25 ปี (29 ต.ค. 2535 – 29 ต.ค. 2561)	25 ปี (25 ต.ค. 2535 – 25 ต.ค. 2561)
ส่วนแบ่งรายได้ให้	16 % (2 ล้านเลขหมาย)	43.1 % (1 ล้านเลขหมาย)
ทศท.	21 % (6 แสนเลขหมาย)	44.5 % (5 แสนเลขหมาย)

ที่มา : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2544)

ถึงแม้ ทศท.ได้ให้สัมปทานแก่ภาคเอกชนรวม 4.1 ล้านเลขหมาย (แบ่งเป็น TA และ TT&T จำนวน 2.6 และ 1.5 ล้านเลขหมาย ตามลำดับ) แต่ขณะเดียวกัน ทศท. ได้ดำเนินการขยาย เลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2543 ทศท. ยังคงเป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่มี จำนวนเลขหมายสูงถึง 3.6 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นส่วนแบ่งการให้บริการร้อยละ 46.7 รองลงมา ได้แก่ TA และ TT&T ในสัดส่วนร้อยละ 33.8 และ 19.5 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงส่วนแบ่งการตลาดของ ทศท. กลับมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2538 จำนวนผู้เช่าเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของ ทศท. มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 68.9 ของจำนวนเลขหมายทั้งหมด ขณะที่ TA และ TT&T มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 19.1 และ 12.0 ตามลำดับและในปี 2539 ซึ่งเป็นปีที่ผู้รับสัมปทานทั้ง 2 รายได้ติดตั้งโทรศัพท์จำนวน 4.1 ล้านเลขหมายแล้วเสร็จ พร้อมจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ทำให้ TA และ TT&T ได้มีบทบาทเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 23.2 และ 19.4 ตามลำดับ ส่วน ทศท. ลดสัดส่วนเหลือเพียงร้อยละ 57.4 เท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.2 จำนวนผู้เช่าและส่วนแบ่งตลาดของผู้ประกอบการโทรศัพท์พื้นฐาน

ผู้ให้บริการ	ล้านเลขหมาย (ส่วนแบ่งการถือครองตลาด)					
	2538	2539	2540	2541	2542	2543
ทศท.	2.48 (68.9%)	2.49 (57.4%)	2.51 (51.2%)	2.58 (51.5%)	2.72 (52.3%)	2.92 (51.5%)
TA	0.69 (19.1%)	1.00 (23.2%)	1.28 (26.0%)	1.32 (26.4%)	1.33 (25.6%)	1.52 (27.6%)
TT&T	0.43 (12.0%)	0.84 (19.4%)	1.11 (22.7%)	1.10 (22.0%)	1.15 (22.1%)	1.18 (20.8%)

ที่มา : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2543)

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้จำนวนผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐานขยายตัวในอัตราชะลอลงจากร้อยละ 13.0 ในปี 2540 เหลือเพียงร้อยละ 2.3 และ 3.7 ในปี 2541 และ 2542 ตามลำดับ เนื่องจากมีการขอคืนเลขหมายจากธุรกิจเอกชนที่ประสบปัญหาสภาพคล่องจนถึงขั้นต้องลดขนาดหรือปิดกิจการ โดยเฉพาะสถาบันการเงินและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ อย่างไรก็ตามภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวขึ้นเป็นลำดับ ทำให้ในปี 2543 จำนวนผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐานได้ขยายตัวเพิ่มเป็นร้อยละ 9.2 หรือคิดเป็นจำนวน 5.68 ล้านเลขหมาย แบ่งเป็นผู้เช่าของ ทศท. TA และ TT&T จำนวน 2.92 1.57 และ 1.18 ล้านเลขหมาย หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.5 , 27.6 และ 20.8 ตามลำดับซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า กลยุทธ์ส่งเสริมการขายด้วยการยกเว้นค่าติดตั้งโทรศัพท์ การขายพ่วงเลขหมายพร้อมเครื่องโทรสาร หรือ สิทธิในการใช้บริการ Internet กอปรกับการที่ บริษัท เอเชีย ไวร์เลส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด หรือ AWC ในเครือของ TA ได้นำโทรศัพท์พกพาส่วนบุคคล (Personal Communication Telephone : PCT) ออกให้บริการในเดือนพฤศจิกายน 2542 และพัฒนาเทคโนโลยีให้สามารถใช้ได้ทั้งเลขหมายของ ทศท. และ TA พร้อมจัดรายการส่งเสริมการขาย อาทิ การลดราคาตัวเครื่อง การลดอัตราค่าบริการเหลือครั้งละ 3 บาท เป็นต้น ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ PCT ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและกระตุ้นปริมาณการเช่าเลขหมายใหม่ให้เพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยเสริมที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งช่วยกระตุ้นปริมาณการใช้โทรศัพท์และปริมาณการเช่าเลขหมายใหม่ให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นผลจากการที่ ทศท. และ TA ได้เปิดให้บริการไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัดภายใต้ชื่อ Y Tel-1234 และ TA-1234 เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม และวันที่ 16 พฤศจิกายน 2543 ตามลำดับ เนื่องจากเป็นบริการที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายการใช้โทรศัพท์ทางไกลลงถึงร้อยละ 25-67 โดยผู้ใช้บริการเพียงกดหมายเลข 1234 รหัสทางไกล และเลขหมายปลายทางที่ดีต้องการติดต่อ โครงสร้างอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด จะมีการคิดค่าบริการที่แตกต่างออกไประหว่างวันธรรมดา และวันหยุดราชการ โดยแยกอัตราค่าบริการในแต่ละวันเป็น 3 ภาควเวลา (ภาคกลางวัน ภาคค่ำและภาคดึก) และ 4 ระยะทาง 0-50 กิโลเมตร 51-100 กิโลเมตร 101-200 กิโลเมตร และ 200 กิโลเมตรขึ้นไป (ตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 อัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล

ระยะทาง (กม.)	อัตราโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด						อัตราปัจจุบัน		
	วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)			วันหยุดราชการ			ทุกวัน		
	กลางวัน	ค่ำ	ดึก	กลางวัน	ค่ำ	ดึก	กลางวัน	ค่ำ	ดึก
0-50	2.00	1.00	0.75	1.50	0.75	0.50	3.00	1.50	1.00
51-100	4.00	2.00	1.50	3.00	1.50	1.00	6.00	3.00	2.00
101-200	6.00	3.00	2.25	4.50	2.25	1.50	9.00	4.50	3.00
201-350	8.00	4.00	3.00	6.00	3.00	2.00	12.00	6.00	4.00
351-500	8.00	4.00	3.00	6.00	3.00	2.00	15.00	7.50	5.00
มากกว่า 500	8.00	4.00	3.00	6.00	3.00	2.00	18.00	9.00	6.00

หมายเหตุ : วันหยุดราชการ หมายถึง วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ภาคกลางวันตั้งแต่เวลา 7.00-17.59 น. ค่ำ 18.00-21.59 น. และดึก 22.00-6.59 น.

ที่มา : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (2544)

อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการศึกษาถึงการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าส่วนแบ่งการถือครองตลาด ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. กลับมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2541 จำนวนผู้เช่าเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของ ทศท. มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 52.29 ของจำนวนเลขหมายทั้งหมด ขณะที่ TA มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 47.71 จนกระทั่งในไตรมาสที่ 4 ปี 2543 TA เริ่มมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดโทรศัพท์พื้นฐาน สูงกว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และมีอัตราการขยายตัวเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะสามารถพิจารณาได้อย่างชัดเจนจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าเพิ่มขึ้นในรอบ 6 เดือนของปี 2544 (1 มกราคม ถึง 30 มิถุนายน 2544) ทศท.มีผู้เช่าเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานเพิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

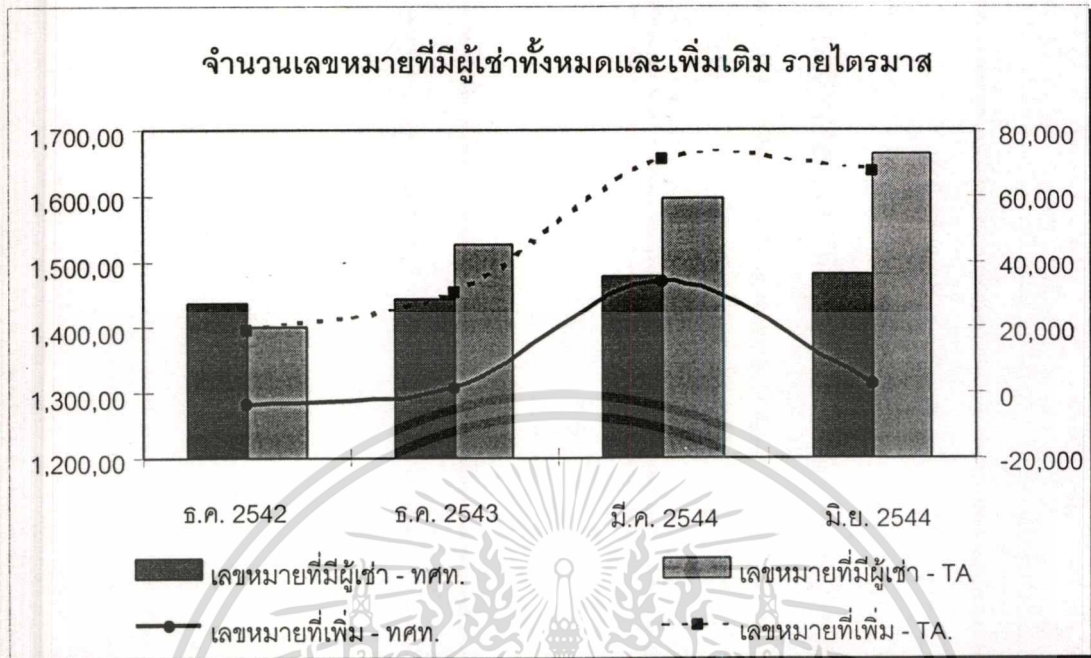
ขึ้นจำนวน 36,615 เลขหมาย หรือ เฉลี่ย 6,103 เลขหมายต่อเดือน ในขณะที่ TA เพิ่มขึ้นจำนวน 138,780 เลขหมาย หรือ เฉลี่ย 23,130 เลขหมายต่อเดือน ส่งผลให้จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าเมื่อสิ้นสุดไตรมาสที่ 2 ปี 2544 (มิถุนายน 2544)รวมทั้งสิ้น 3,144,472 เลขหมาย เป็นเลขหมายที่ใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของ ทศท. จำนวน 1,480,733 และ TA 1,663,739 เลขหมาย หรือมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ร้อยละ 47.09 และ 52.91 ตามลำดับ ดังที่แสดงใน ตารางที่ 5.4 และ ภาพที่ 5.1

ตารางที่ 5.4 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานและส่วนแบ่งการถือครองตลาด
จำนวนเลขหมายที่มี

ผู้ให้บริการ	ธ.ค. 2541	ธ.ค. 2542	ธ.ค. 2543	มี.ค. 2544	มิ.ย. 2544
ทศท.	1,743,207	1,817,173	1,826,478	1,828,096	1,827,355
TA	2,600,000	2,600,000	2,600,000	2,600,000	2,600,000
รวม	4,343,207	4,417,173	4,426,478	4,428,096	4,427,355
จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า					
ทศท.	1,451,272	1,436,567	1,444,118	1,478,191	1,480,733
TA	1,324,419	1,401,112	1,524,959	1,596,033	1,663,739
รวม	2,775,691	2,837,679	2,969,077	3,074,224	3,144,472
อัตราการใช้กำลังการผลิต (%)					
ทศท.	83.25%	79.06%	79.07%	80.86%	81.03%
TA	50.94%	53.89%	58.65%	61.39%	63.99%
รวม	63.91%	64.24%	67.08%	69.43%	71.02%
ส่วนแบ่งการถือครองตลาด-นครหลวง (%)					
ทศท.	52.29%	50.62%	48.64%	48.08%	47.09%
TA	47.71%	49.38%	51.36%	51.92%	52.91%
รวม	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

ที่มา : ทศท. และ TA (2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5.1 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้เช่าเพิ่มและผู้เช่าทั้งหมด
ที่มา : ทศท. และ TA (2544)

โทรศัพท์เคลื่อนที่

โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่าโทรศัพท์มือถือ ถือเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องด้วยคุณสมบัติที่สามารถนำติดตัวไปใช้ในทุกสถานที่และทุกเวลา จึงเหมาะสมอย่างยิ่งกับสังคมเมืองที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบและการแข่งขัน ที่โทรศัพท์พื้นฐานยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวได้ โดยสามารถจำแนกลักษณะผู้ประกอบการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้รับสัมปทานระบบ เป็นผู้ติดตั้งอุปกรณ์พื้นฐานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ เครื่องลูกข่าย สถานีฐาน ชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และระบบสื่อสารสัญญาณเชื่อมโยง โดยเป็นการดำเนินงานของ ทศท. กสท. และบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทาน
2. ผู้นำเข้าและจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่วางจำหน่ายในประเทศจะเป็นการนำเข้าโดยเสรีทั้งหมด ซึ่งผู้นำเข้าสามารถเชื่อมโยงเครื่องลูกข่ายได้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบ โดยมีรูปแบบและรุ่นต่าง ๆ ให้เลือกตามความต้องการของผู้บริโภค เช่น โนเกีย ซีเมนส์ อิริคสัน โมโตโรล่า ซัมซุง ฟิลิปส์ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ร้านค้าย่อย เป็นตัวแทนจำหน่ายและให้บริการทั่วไป เช่นรับชำระค่าบริการ รับซ่อมตัวเครื่อง เป็นต้น

โทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มให้บริการในประเทศไทยในปี 2529 ด้วยเทคโนโลยีระบบ Analog และได้มีการพัฒนาเป็นระบบ Digital ในปี 2537 เพื่อลดปัญหาความถี่และช่องสัญญาณจำกัด ของระบบ Analog โดยปัจจุบัน มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งสิ้น 7 ระบบ (ตารางที่ 2.5) จากผู้ให้บริการจำนวน 5 ราย (ภาครัฐ 2 ราย และภาคเอกชน 3 ราย) ดังนี้

1. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นรายแรกของประเทศไทยในปี 2529 ด้วยระบบ Analog มาตรฐาน Nordic Mobile Telephone 470 MHz (NMT 470)

2. การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ กสท. เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Analog มาตรฐาน Advanced Mobile Phone Service 800 MHz Band A (AMPS 800 Band A) และระบบ Digital มาตรฐาน Code Division Multiple Access 800 MHz (CDMA 800) ในปี 2530 และปี 2541 ตามลำดับ โดยมีบริษัท ตะวันมอบายเทลคอม จำกัด เป็นผู้ลงทุนติดตั้งสถานีเครือข่ายและดำเนินกิจกรรมทางการตลาด

3. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ได้รับสัมปทานจาก ทศท. ในการให้บริการระบบ Analog มาตรฐาน Nordic Mobile Telephone 900 MHz (NMT 900) และระบบ Digital มาตรฐาน Global System for Mobile Communications 900 MHz (GSM 900)

4. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TAC ได้รับสัมปทานจาก กสท. ในการให้บริการระบบ Analog มาตรฐาน Advanced Mobile Phone Service 800 MHz Band B (AMPS 800 Band B) และระบบ Digital มาตรฐาน Personal Communication Network 1800 MHz (PCN 1800)

5. บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด หรือ DPC ให้บริการระบบ Digital มาตรฐาน Global System for Mobile Communications 1800 MHz (GSM 1800) ภายใต้สัมปทานของ กสท.

นอกจากผู้ให้บริการทั้ง 5 รายแล้ว ยังมีผู้ให้บริการรายใหม่อีก 2 ราย ซึ่งคาดว่าจะสามารถเปิดดำเนินการได้อย่างเร็วที่สุดในปลายปี 2544 ได้แก่

1. บริษัท ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิซ จำกัด หรือ WCS (ในภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็น CP Orange) ได้รับสัมปทานจาก กสท. ในการให้บริการระบบ Digital ความถี่ 1800 MHz โดยเป็นการซื้อสิทธิการให้บริการต่อจาก TAC

2. บริษัทรวมทุนซึ่งจัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2543 เพื่อเพิ่มทางเลือกในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจ่ายค่าบริการรายเดือนเพียง 300 บาท/เลขหมาย และให้ กสท. ได้มีเครือข่ายเป็นของตนเองสำหรับเตรียมความพร้อมต่อการเปิดเสรีโทรคมนาคม โดยจะเป็นการให้บริการระบบ Digital 1900 ภายใต้การร่วมทุนของ กสท. กสท. พนักงาน กสท.-กสท. และบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด : บวท. ในสัดส่วนร้อยละ 54.98 , 40 , 5 และ 0.02 ตามลำดับ

นอกจากการแบ่งประเภทของโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกเป็นระบบ Analog และระบบ Digital แล้ว ยังสามารถแบ่งประเภทตามวิธีการเรียกชำระค่าบริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การชำระค่าบริการแบบ Post-paid (Subscription) คือ ผู้ใช้บริการชำระค่าใช้จ่ายแรกเข้า (ค่าจดทะเบียนเครื่องและค่าประกันเลขหมาย) และค่าใช้จ่ายรายเดือน (ค่าบริการรายเดือนและค่าใช้โทรศัพท์ ซึ่งคิดตามปริมาณการใช้ เวลาและระยะทาง) ภายหลังจากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว โดยจะถูกเรียกเก็บในเดือนถัดไป

2. การชำระค่าบริการแบบ Pre-paid (Non-Subscription) เป็นบริการแบบใหม่ที่เพิ่งเริ่มนำมาใช้ในปี 2542 เพื่อขยายฐานตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่สู่กลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้ทันทีที่ซื้อเครื่องด้วยการใช้บัตรเครดิตเงิน โดยไม่ต้องจ่ายค่าจดทะเบียนเครื่อง ค่าประกันเลขหมายและค่าบริการรายเดือน ทั้งนี้ AIS และ TAC ได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ชนิดบัตรเครดิตเงินภายใต้เครื่องหมายการค้า One-2-Call และ Prompt 800/1800 ตามลำดับ แม้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Pre-paid จะมีจุดเด่นที่ไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายแรกเข้าและค่าบริการรายเดือน แต่จะต้องจ่ายค่าบริการในอัตราที่สูงกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Post-paid โดยเฉพาะเงื่อนไขซึ่งกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องเติมเงินในบัตรทุกครั้งตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันปัญหาถูกระงับการใช้บริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคในการพิจารณางบประมาณรายจ่ายของตนเองก่อนการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละระบบ เพื่อให้ตนเองได้รับประโยชน์สูงสุด

ตารางที่ 5.5 ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระบบ	ผู้ประกอบการ	เครื่องหมายการค้า	เปิดให้บริการ	เจ้าของสัมปทาน
Analog				
1. NMT 470	ทศท.	NMT 470	2529	
2. AMPS 800 - Band A	กสท.	AMPS 800 - Band A	2530	
3. NMT 900	AIS	Cellular 900	2533	ทศท.
4. AMPS 800 - Band B	TAC	Worldphone 800	2534	กสท.
Digital				
5. GSM 900	AIS	Digital GSM 2 Watt (One - 2 - Call)	2537	ทศท.
6. PCN 1800	TAC	Worldphone 1800 (D-Prompt)	2537	กสท.
	DPC	Hello 1800	2540	กสท.
		GSM 1800	2543	กสท.
7. CDMA 800	Tawan	CDMA	2541	กสท.

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2544)

ความนิยมต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้มีการขยายตัวของจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่าอย่างต่อเนื่องโดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.2 , 35.1 และ 19.6 ในปี 2538 2539 และ 2540 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ส่งผลกระทบต่อปี 2541 มีจำนวนเลขหมายลดลงเหลือเพียง 1.97 ล้านเลขหมาย หรือมีอัตราการลดลงร้อยละ 5.3

ทั้งนี้ อัตราการขยายตัวได้ปรับเพิ่มอย่างต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจเป็นร้อยละ 16.8 และร้อยละ 58.2 ในปี 2542 และ 2543 หรือคิดเป็นจำนวน 2.30 และ 3.64 ล้านเลขหมายตามลำดับ (ตารางที่ 2.6) เป็นที่น่าสังเกตว่าจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Analog เริ่มมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ภายหลังจากการเปิดให้บริการระบบ Digital ในปี 2537 โดยผู้ใช้บริการบางส่วนมีการเปลี่ยนเครื่องจากระบบ Analog ไปสู่ระบบ Digital เนื่องจากมีการขยายเครือข่ายพื้นที่บริการครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นระบบที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้ทั้งเสียง ข้อมูลและมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่สูงกว่าทั้งในด้านการป้องกันปัญหาถูกลักลอบใช้งาน คุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสียง การให้บริการเสริม อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้งานในต่างประเทศได้ด้วย โดยสัดส่วนจำนวนผู้ใช้ระบบ Digital ได้เพิ่มขึ้นจากเพียงร้อยละ 1.6 ในปี 2537 เป็นร้อยละ 63.7 ในปี 2543

ตารางที่ 5.6 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เข้าใช้บริการ

ผู้ให้บริการ	2538	2539	2540	2541	2542	2543
ทศท.และบริษัท สัมปทาน	776,889	979,556	1,135,573	1,012,029	1,154,784	1,999,268
กสท. และบริษัท สัมปทาน	509,158	758,079	943,267	956,069	1,143,659	1,637,432
รวม	1,286,047	1,737,635	2,078,840	1,968,098	2,298,443	3,636,700
อัตรา การเปลี่ยน- แปลง (ร้อยละ)	67.2	35.1	19.6	-5.3	16.8	58.2

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2544)

ตารางที่ 5.7 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าและส่วนแบ่งการถือครองตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการ	ธ.ค. 2543		มี.ค. 2544		มิ.ย. 2544	
	เลขหมาย	ร้อยละ	เลขหมาย	ร้อยละ	เลขหมาย	ร้อยละ
ทศท.	21,868	0.60	17,249	0.39	16,658	0.31
กสท.	18,132	0.50	17,751	0.40	18,342	0.34
DPC	216,000	5.94	245,000	5.54	249,000	4.68
TAC	1,403,300	38.59	1,709,800	38.68	2,011,789	37.78
AIS	1,977,400	54.37	2,430,500	54.98	3,029,300	56.89
รวม	3,636,700	100.00	4,420,300	100.00	5,325,089	100.00
อัตราการเปลี่ยนแปลง		14.60		21.50		20.50

ที่มา : ทศท. กสท. DPC TAC และ AIS (2544)

จากตารางที่ 5.6 และ 5.7 เห็นได้ว่าถึงแม้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทยจะมีผู้ให้บริการจำนวน 5 รายแต่ส่วนแบ่งการถือครองตลาดกว่าร้อยละ 99 กลับเป็นของผู้ประกอบการภาค เอกชน โดยเมื่อพิจารณาจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งผู้เช่าสุทธิ ณ ไตรมาสที่ 2 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เช่าเห็นว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2544 (มิถุนายน 2544) มีทั้งสิ้น 5,325,089 เลขหมาย โดย AIS เป็นผู้ถือครองส่วนแบ่งตลาด สูงสุดร้อยละ 56.89 รองลงมาได้แก่ DTAC DPC กสท. และ ทศท. มีส่วนแบ่งการถือครองตลาด ร้อยละ 37.78 4.68 0.34 และ 0.31 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาอัตราการขยายตัวของการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จะพบว่ามีการปรับเพิ่มอย่างต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจ จากการใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดและเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการ โดยมีจำนวนเลขหมายที่มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นจาก 3,363,700 เลขหมายในเดือน ธันวาคม 2543 เป็น 5,325,089 เลขหมายในเดือน มิถุนายน 2544 หรือ ขยายตัวเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 46.4 ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน โดยเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เข้าเพิ่ม ส่วนมากจะเป็นของผู้ประกอบการภาคเอกชน 2 ราย ได้แก่ AIS ซึ่งเป็นผู้นำตลาด และ TAC ซึ่งเป็นคู่แข่ง โดยมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดร้อยละ 56.89 และ 37.78 ตามลำดับ ทั้งนี้จำนวน เลขหมายโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละเดือนแสดงในตารางที่ 5.8

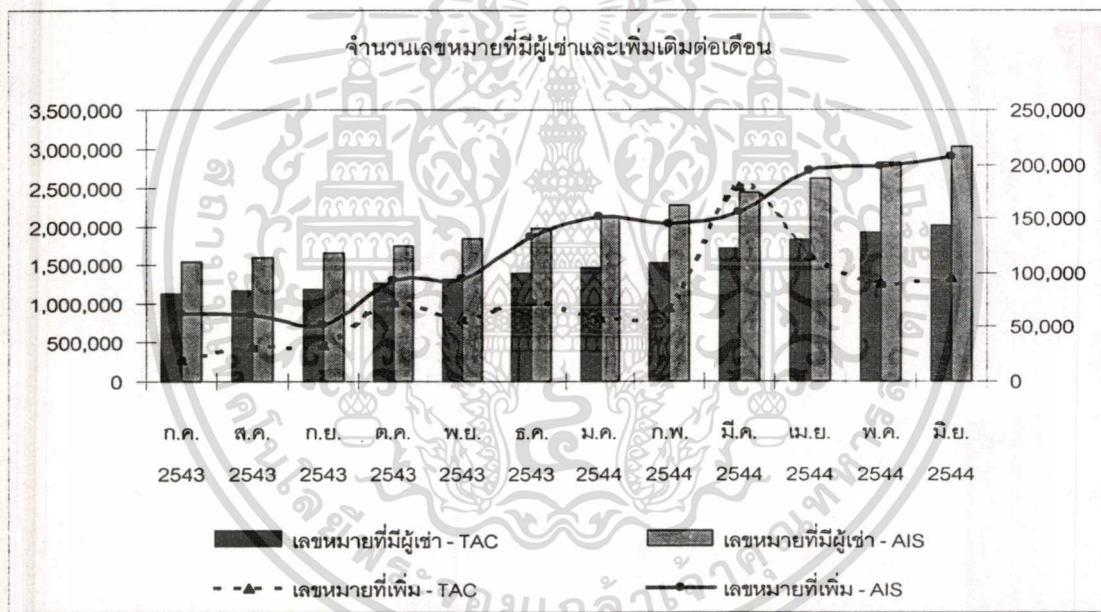
ตารางที่ 5.8 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เข้าเพิ่มขึ้นสุทธิต่อเดือน

เดือน	จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้น							
	ระบบ Postpaid		ระบบ Prepaid		รวมทั้งสิ้น			
	TAC	AIS	TAC	AIS	TAC		AIS	
ก.ค. 2543	17,700	26,500	2,200	35,800	19,900	12.43%	62,300	14.73%
ส.ค. 2543	22,300	25,500	9,400	35,900	31,700	59.30%	61,400	-1.44%
ก.ย. 2543	19,700	22,000	12,900	30,000	32,600	2.84%	52,000	-15.31%
ต.ค. 2543	58,500	54,300	14,100	39,300	72,600	122.70%	93,600	80.00%
พ.ย. 2543	39,200	58,800	18,500	35,600	57,700	-20.52%	94,400	0.85%
ธ.ค. 2543	62,000	74,800	12,800	57,600	74,800	29.64%	132,400	40.25%
ม.ค. 2544	52,000	74,700	7,000	77,200	59,000	-21.12%	151,900	14.73%
ก.พ. 2544	42,300	69,100	25,600	76,200	67,900	15.08%	145,300	-4.34%
มี.ค. 2544	150,500	81,800	29,200	74,100	179,700	164.65%	155,900	7.30%
เม.ย. 2544	91,600	107,400	23,700	86,800	115,300	-35.84%	194,200	24.57%
พ.ค. 2544	63,566	97,300	27,423	100,300	90,989	-21.08%	197,600	1.75%
มิ.ย. 2544	59,731	91,900	36,028	115,100	95,759	5.24%	207,000	4.76%
รวม	679,097	784,100	218,851	763,900	897,948	80.62%	1,548,000	104.50%

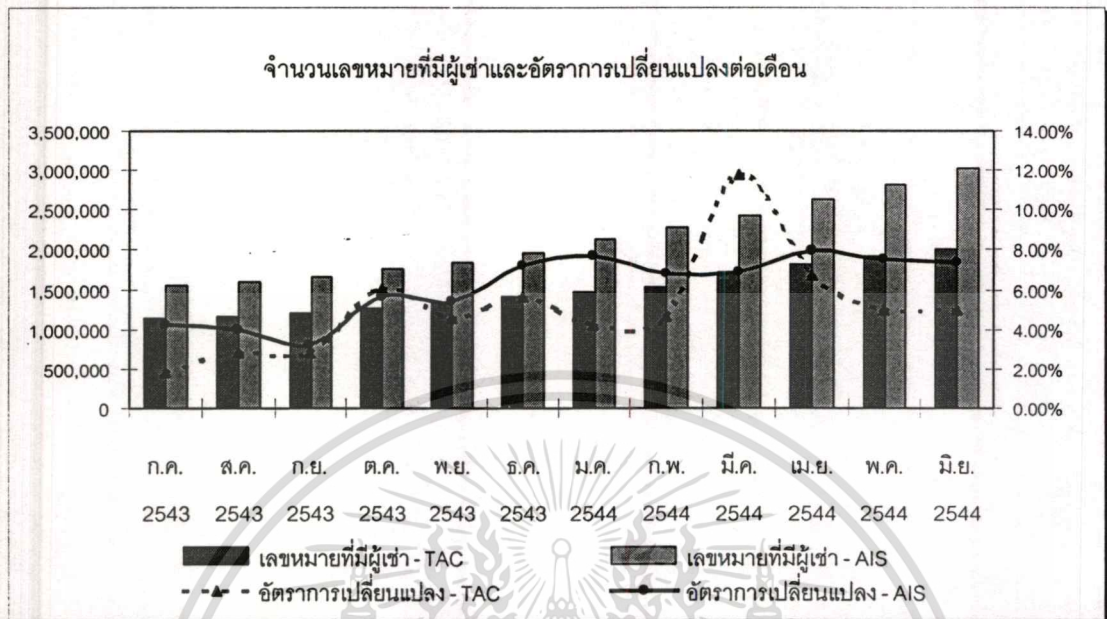
ที่มา : AIS และ TAC (2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนโดยเฉพาะ AIS และ TAC เป็นผู้ถือครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุด เนื่องจาก AIS ซึ่งเป็นผู้รับสัมปทานจาก ทศท. ได้รับการสนับสนุนจาก สิงคโปร์ เทเลคอม จากประเทศสิงคโปร์ และจากการที่มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี เงินทุน ประกอบกับการมี DPC เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ในขณะที่ TAC ซึ่งเป็นคู่แข่งสำคัญผู้รับสัมปทานจาก กสท. ได้ประสบปัญหาด้านสภาพคล่องในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามภายหลังจากที่ เทเลนอร์ จากประเทศนอร์เวย์ ได้เป็นพันธมิตรร่วมทุนเมื่อเดือนพฤษภาคม 2543 ได้ช่วยเสริมให้ TAC มีความพร้อมทางด้านเงินทุน เทคโนโลยีและสามารถดำเนินกิจกรรมทางการตลาด ได้อย่างต่อเนื่องจนสามารถลดช่องว่างทางการแข่งขันระหว่าง AIS และ TAC ลงได้ระดับหนึ่ง



ภาพที่ 5.2 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เช่ารวมและที่มีผู้เช่าเพิ่มขึ้นต่อเดือน
ที่มา : TAC และ AIS (2544)



ภาพที่ 5.3 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เช่ารวมและอัตราการเปลี่ยนแปลงต่อเดือน
ที่มา : TAC และ AIS (2544)

ตารางที่ 5.9 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผู้เช่าสุทธิ

เดือน	จำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่า							
	ระบบ Postpaid		ระบบ Prepaid		รวม			
	DTAC	AIS	DTAC	AIS	DTAC	AIS		
ก.ค. 2543	1,032,900	1,387,500	101,100	156,100	1,134,000	1,543,600	1.80%	4.21%
ค.ค. 2543	1,055,100	1,413,000	110,400	192,000	1,165,500	1,605,000	2.78%	3.98%
พ.ย. 2543	1,074,700	1,435,000	123,300	222,000	1,198,000	1,657,000	2.79%	3.24%
ธ.ค. 2543	1,133,200	1,489,300	137,400	261,300	1,270,600	1,750,600	6.06%	5.65%
ก.ย. 2543	1,172,400	1,548,100	155,900	296,900	1,328,300	1,845,000	4.54%	5.39%
ต.ค. 2543	1,234,500	1,622,900	168,800	354,500	1,403,300	1,977,400	5.65%	7.18%
พ.ย. 2543	1,286,500	1,697,600	175,700	431,700	1,462,200	2,129,300	4.20%	7.68%
ธ.ค. 2543	1,328,800	1,766,700	201,300	507,900	1,530,100	2,274,600	4.64%	6.82%
ม.ค. 2544	1,286,500	1,697,600	175,700	431,700	1,462,200	2,129,300	4.20%	7.68%
ก.พ. 2544	1,328,800	1,766,700	201,300	507,900	1,530,100	2,274,600	4.64%	6.82%
มี.ค. 2544	1,479,300	1,848,500	230,500	582,000	1,709,800	2,430,500	11.74%	6.85%
เม.ย. 2544	1,570,900	1,955,900	254,200	668,800	1,825,100	2,624,700	6.74%	7.99%
พ.ค. 2544	1,634,413	2,053,200	281,617	769,100	1,916,030	2,822,300	4.98%	7.53%
มิ.ย. 2544	1,694,144	2,145,100	317,645	884,200	2,011,789	3,029,300	5.00%	7.33%

เอกสารที่นำ : AIS และ TAC (2544) ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยนาระบบ General Packet Radio Service : GPRS มาให้บริการ ซึ่งโทรศัพท์ที่ใช้เทคโนโลยี GPRS จะมีคุณสมบัติเด่นๆ อาทิ มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่าย Internet สูงถึง 40 Kbps ซึ่งเร็วกว่าปัจจุบันถึง 4 เท่า ส่งผลให้สามารถรับส่งข้อมูลที่เป็น Video mail หรือภาพเคลื่อนไหวได้ เชื่อมต่อกับ Internet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง Download และ Upload ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นยังมีการเชื่อมต่อตลอดเวลาหรือ Always on ถึงแม้จะมีสายเรียกเข้าก็ตามทำให้ไม่พลาดการรับส่งข้อมูลในขณะที่กำลังดำเนินอยู่ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนที่สนใจเทคโนโลยีสมัยใหม่ ชอบการเชื่อมต่อ Internet ผ่านอุปกรณ์หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ PDA หรือ Notebook รวมถึงกลุ่มลูกค้าในระดับองค์กรที่สามารถพัฒนารูปแบบบริการให้เหมาะสมกับธุรกิจของแต่ละองค์กรได้ อาทิ การค้นหาสถานที่และบริการต่างๆ การนำเสนอภาพเคลื่อนไหวแบบ Video Streaming ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรับชมภาพข่าวและข้อมูลต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา

5.2 แนวโน้มการให้บริการโทรคมนาคม

5.2.1 การเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีโทรคมนาคม

กระทรวงคมนาคมได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2540 เพื่อรองรับการเปิดเสรีโทรคมนาคมภายในประเทศในปี 2544 และการเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 ตามพันธะความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ : GATS ในฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลก โดยได้กำหนดกรอบการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปิดเสรีโทรคมนาคม ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช.

กทช. จัดตั้งขึ้นภายในพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2543 เพื่อทำหน้าที่กำหนดลักษณะและประเภทกิจการโทรคมนาคม โครงสร้างค่าธรรมเนียม ค่าบริการ การออกใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนการฝึกอบรม วิจัย พัฒนาเทคโนโลยีโทรคมนาคมและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง จึงเป็นการยุติบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ กสท. และ กรมไปรษณีย์โทรเลข หรือ ปท.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ประกอบการภาคเอกชนที่เป็นผู้นำตลาดและคู่แข่ง (AIS และ TAC) ต่างช่วงชิงผู้บริโภคโดยใช้กลยุทธ์ทั้งทางด้านการตลาดและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการถือครองและกระตุ้นให้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังที่แสดงในตารางที่ 5.8 และ 5.9 จะเห็นได้ว่าอัตราการขยายตัวของตลาดเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด กล่าวคือในรอบ 1 ปี (กรกฎาคม 2543 – มิถุนายน 2544) TAC มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 897,948 เลขหมาย หรือ คิดเป็นร้อยละ 80.62 ในขณะที่ AIS มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 1,548,000 เลขหมาย หรือ คิดเป็นร้อยละ 104.50% เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวน เลขหมายที่มีผู้เช่าสะสมตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการ ถึง เดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งผู้ประกอบการทั้ง 2 ราย ต่างใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน อาทิ

1. การจัดรายการส่งเสริมการขายโดยเน้นกลยุทธ์ทางด้านราคา เช่น การลดราคาตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ การลดค่าบริการรายเดือน การลดอัตราค่าบริการ การโทรฟรีในเวลาหรือวงเงินที่กำหนด การรับประกันคุณภาพสัญญาณ และการคิดค่าบริการตามระยะเวลาที่ใช้งานเป็นวินาที

2. การลงทุนขยายเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Digital ให้สามารถครอบคลุมพื้นที่บริการได้ทั่วประเทศ พร้อมใช้กลยุทธ์จูงใจให้ผู้บริโภคเปลี่ยนจากระบบ Analog เป็นระบบ Digital เนื่องจากเป็นระบบที่ทันสมัยกว่า เช่น การนำเครื่องเก่าในระบบ Analog มาแลกซื้อเครื่องใหม่ในราคาถูกลงกว่าท้องตลาด โดยใช้เลขหมายเดิม

3. การเปิดให้บริการ Digital GSM 1800 ของ DPC ในเดือน กรกฎาคม 2543 โดยเน้นกลุ่มลูกค้าในกรุงเทพและปริมณฑล (City Phone) ด้วยอัตราค่าบริการรายเดือนเพียง 300 บาท ต่อเลขหมาย พร้อมทั้งให้บริการเปลี่ยนเครื่องจากระบบ Single Band เป็น Dual band ด้วยการใช้อุปกรณ์ร่วม (Roaming) กับระบบ GSM 900 ของ AIS เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้ได้ทั้งความถี่ 900 และ 1800 MHz ในเครื่องเดียวกัน (ในไตรมาสที่ 3 ปี 2544 กลุ่มบริษัทชินคอร์ปอเรชั่น ได้เข้าซื้อกิจการของ DPC ส่งผลให้ AIS และ DPC รวมอยู่ในกลุ่มบริษัทเดียวกัน)

4. การพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยนำเทคโนโลยี Wireless Application Protocol : WAP เพื่อเชื่อมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่กับเครือข่าย Internet ซึ่งสามารถให้บริการทางการเงิน เช่น โอนเงินผ่านบัญชี สอบถามอัตราแลกเปลี่ยน บริการรับส่ง E-Mail ตลอดจนให้บริการจองตั๋วชมภาพยนตร์ เที่ยวบิน สอบถามสภาพอากาศ การจราจร เป็นต้น ทั้งนี้ AIS และ TAC ได้เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ Internet ในเดือนธันวาคม 2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การแปรสภาพ ทศท. และ กสท.

การยุติบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลทำให้มีการดำเนินการแปรรูป องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และ การสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับภาคเอกชน โดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2543 อนุมัติให้กระทรวงคมนาคมและกระทรวงการคลัง ร่วมกันจัดตั้งบริษัทรวมทุน (Holding Company) ซึ่งแปรสภาพมาจาก ทศท. และ กสท. และให้บริษัทรวมทุนเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดใน 3 บริษัท ได้แก่

- บริษัท ทศท. จำกัด
- บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด และ
- บริษัท กสท. ไปรษณีย์ จำกัด

โดยอาศัยพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 เป็นกรอบในการดำเนินการแปลงทุนเป็นหุ้นของรัฐวิสาหกิจ

3. การดำเนินการแปรสัญญาร่วมการงาน

การแปรสัญญาเป็นการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขบางประการ ตลอดจนการยกเลิกสัญญาที่ไม่สอดคล้องกับระบบแข่งขันเสรี เพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทภาคเอกชนให้สามารถบริการโทรคมนาคมได้เทียบเท่ารัฐวิสาหกิจ

4. การเปิดเสรีโทรคมนาคม

ผู้ประกอบการแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ผู้ให้บริการโทรคมนาคม (Service Provider) ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม (Network Provider) และผู้ให้บริการทั้งสองประเภท (Network and Service Provider) ภายใต้การกำกับดูแลของ กทช.

5.2.2 แนวโน้มกิจการโทรคมนาคม

อัตราการเปลี่ยนแปลงของกิจการโทรคมนาคม ปี 2544

จากการศึกษาของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2544 (ตารางที่ 5.10) ภาคโทรคมนาคมยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามจำนวนผู้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งขยายตัวสูงถึงร้อยละ 67.7 และ 9.1 เทียบกับระยะเดียวกันของปีก่อน หรือคิดเป็นผู้ให้บริการของโทรศัพท์ทั้งสองระบบจำนวน 4.6⁶ และ 6.1 ล้านเลขหมายตามลำดับ ราคาค่าไม่อาจกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อันเป็นผลจากการที่ผู้ประกอบการเร่งจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งการลดราคาตัวเครื่องและอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนถึงการยกเว้นค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน การลดอัตราค่าบริการโทรศัพท์พกพาส่วนบุคคล (Personal Communication Telephone : PCT) และการลดค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด (Y-Tel 1234) ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)

อย่างไรก็ตามการขยายตัวของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และ PCT ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้สองทาง เป็นผลให้การใช้โทรศัพท์ติดตามตัวยังคงหดตัวลงอย่างต่อเนื่อง เหลือเพียง 3 แสนเลขหมาย หรือลดลงถึงร้อยละ 71.9 เมื่อเทียบกับระยะเดียวกันปีก่อน

สำหรับปริมาณการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศโทรออกมีจำนวน 79.16 ล้านครั้ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.8 ขณะที่การโทรเข้ามีจำนวน 69.30 ล้านครั้ง ลดลงร้อยละ 4.4 โดยความนิยมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยผ่านการ Chat และ E-Mail เป็นปัจจัยสำคัญต่อการลดลงของการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ตารางที่ 5.10 จำนวนผู้เช่าและการให้บริการภาคโทรคมนาคม

(หน่วย : เลขหมาย)

บริการ	2543			2544			
	ครั้งแรก ของปี	ครั้งหลัง ของปี	ทั้งปี ^P	ไตรมาส 1 ^P	ไตรมาส 2 ^P	ไตรมาส 3 ^E	ม.ค.-ก.ย. ^E
ผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐาน*	5,512,571	5,677,756	5,677,756	5,854,110	5,973,493	6,100,000	6,100,000
Δ%	7.2	9.2	9.2	8.1	8.4	9.1	9.1
ผู้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่*	2,559,935	3,120,196	3,120,196	3,611,098	4,138,837	4,575,000	4,575,000
Δ%	21.5	35.8	35.8	48.1	61.7	67.7	67.7
ผู้เช่าโทรศัพท์ติดตามตัว*	1,119,979	1,033,825	1,033,825	486,254	363,328	304,300	304,300
Δ%	4.2	-7.5	-7.5	-56.8	-67.6	-71.9	-71.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

(หน่วย : ล้านครั้ง)

บริการ	2543			2544			
	ครึ่งแรก ของปี	ครึ่งหลัง ของปี	ทั้งปี ^P	ไตรมาส 1 ^P	ไตรมาส 2 ^P	ไตรมาส 3 ^E	ม.ค.-ก.ย. ^E
โทรศัพท์ ระหว่างประเทศ (การโทรเข้า)	48.32	48.1	96.42	23.84	22.75	22.71	69.3
Δ%	-4.3	-3.3	-3.8	-2.5	-4.7	-6	-4.4
โทรศัพท์ ระหว่างประเทศ (การโทรออก)	48.24	50.01	98.25	26.93	26.53	25.7	79.16
Δ%	1.4	6.3	3.8	9.4	12.3	4.8	8.8

หมายเหตุ : * เป็นข้อมูล ณ วันสิ้นงวด

Δ% คือ อัตราการเปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับระยะเดียวกันของปีก่อน

ที่มา : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (2544)

เทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ทันสมัยซึ่งให้บริการในปัจจุบันและอนาคต

ด้วยเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการจากการติดต่อด้วยเสียง (Voice) เพียงอย่างเดียวมาสู่ระบบเสียง-ข้อมูล-ภาพ พร้อมบริการพิเศษต่างๆ โดยกิจการโทรคมนาคมไทยในอนาคตจะมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี ดังนี้

1. ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) เป็นเทคโนโลยีที่สามารถเชื่อมต่อคู่สายโทรศัพท์ทั่วไประหว่างการสื่อสารความเร็วสูงทั้งไกลและใกล้ ทำให้คู่สายโทรศัพท์สามารถใช้งานได้ทั้ง Multimedia และรับส่งข้อมูล โดยสาย ADSL 1 คู่สาย สามารถให้บริการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกันและรองรับความต้องการได้เป็นรายๆ ไป โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งระบบใหม่ สามารถใช้ได้ทั้งภาคธุรกิจและครัวเรือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ATM (Asynchronous Transfer Mode) เป็นระบบสลับสาย (Switching) ความเร็วสูง เหมาะสำหรับบริการโทรคมนาคม ที่เป็น Broadband Multimedia เช่น การติดตั้งใช้งานในระบบ ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์กลางหรือศูนย์สารสนเทศกลางของหน่วยงานต่างๆ การประชุมทางไกล ผ่านจอภาพ (Video Conference) Video on Demand เป็นต้น

3. เครือข่ายอัจฉริยะ (Intelligent Network : IN) เป็นระบบ Computer Software ใหม่ที่ นำมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของระบบสื่อสารผ่านโทรศัพท์พื้นฐาน ในลักษณะ ที่เป็นบริการเสริมแบบอัตโนมัติต่างๆ มากขึ้น เช่น บริการ Universal Access Number, Credit Card Cell เป็นต้น ทั้งนี้ ทศท. ได้ร่วมกับ TA ในการประยุกต์ใช้ระบบ IN กับโทรศัพท์ PCT โดยให้ เลขหมายโทรศัพท์ PCT เป็นเลขหมายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้าน เพื่อให้สามารถโอนสายการ ติดต่อให้กับผู้ใช้บริการได้ทั้งภายในและภายนอกบ้าน

4. โทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด (IP Telephony or Y-TEL 1234) ทศท.ได้เปิดให้ บริการ Y-TEL1234 เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่าน Internet Gateway โดยคิดค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลถูกกว่าการใช้บริการแบบปกติ เพียงแต่คุณภาพเสียง จะด้อยกว่าระบบโทรศัพท์ทางไกลธรรมดา การใช้บริการเริ่มจากกดหมายเลข 1234 รหัสทางไกล และเลขหมายปลายทางที่ต้องการติดต่อ

5. โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงของโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ สองซึ่งเป็นระบบ Digital ที่สามารถเพิ่มบริการเสริมแบบต่าง ๆ และมีคุณภาพเสียงที่ชัดเจนขึ้นกว่า ระบบ Analog โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สามเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Digital ในย่านความถี่ 2000 MHz ซึ่งกำหนดให้ใช้โดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunications Union : ITU) ที่ต้องการให้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในโลกเป็นมาตรฐาน เดียวกัน โดยเป็นการรวมบริการแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว ISDN Internet E-Mail โดยเชื่อมเครือข่ายภาคพื้นดินกับเครือข่ายแบบ Wireless และ Wireline นอกจากนี้ ยังสามารถให้บริการแบบ Bandwidth on demand ซึ่งเป็นการกำหนดความเร็วสำหรับการ ให้บริการรับ-ส่งข้อมูล ตามลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ เช่น ความเร็ว 2 Mb/s (เมกะบิตต่อ วินาที) สำหรับผู้ใช้บริการที่อยู่ภายในอาคารสำนักงาน ความเร็ว 144 Mb/s เมื่ออยู่ภายในยาน พาหนะหรือเคลื่อนที่เป็นต้น ทั้งนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคที่สามจะช่วยให้ผู้ถือปลายทางสามารถ ติดต่อกับผู้อื่นในลักษณะ Multimedia (บริการเสียง ข้อมูล และภาพ) โดยตัวเครื่องมีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา และให้กำลังไฟน้อย เพื่อให้แบตเตอรี่มีอายุการใช้งานนานขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้ให้บริการในประเทศไทยทั้ง ทศท. กสท. และผู้ประกอบการภาคเอกชน ต่างอยู่ในระหว่างการศึกษาติดตามเทคโนโลยี พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้บริโภค เนื่องจากการพัฒนาเครือข่ายในยุคที่สามจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง เพื่อรองรับกับจำนวนสถานีฐานที่เพิ่มขึ้น การใช้ภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) สำหรับการแสดง Web Pages บนเครื่อง ตลอดจนการปรับปรุงในเรื่องความกว้างแถบคลื่น (Bandwidth) ที่มีจำกัด จึงมีความเป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการจะใช้วิธีการติดตั้งเครือข่ายยุคที่สาม ช้อนทับลงไปบนเครือข่ายยุคที่สอง แทนที่จะลงทุนสร้างเครือข่ายขึ้นมาใหม่ โดยอาศัยการเรียนรู้เทคโนโลยีจากต่างประเทศและประยุกต์ให้เหมาะสมกับประเทศไทยต่อไป

การแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน

ปัจจุบันปริมาณผู้ใช้เคลื่อนที่ในไทยยังมีเพียงประมาณร้อยละ 10 เท่านั้น เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรกว่า 60 ล้านคน ซึ่งนักวิเคราะห์คาดการณ์ว่าตลาดยังโตต่อไปได้อีกมาก ส่งผลให้ผู้ให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันต่างใช้ กลยุทธ์ทางการตลาด การให้บริการและการพัฒนาปรับปรุงโครงข่ายโทรศัพท์ต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและส่วนแบ่งการถือครองตลาดให้ได้มากที่สุด ก่อนเปิดให้มีการแข่งขันเพื่อให้บริการโทรคมนาคมอย่างเสรีภายในประเทศ อย่างไรก็ตามการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน มีผู้ให้บริการที่แข็งแกร่งเพียงแค่ 2 ราย ได้แก่ AIS เป็นผู้นำตลาด และ TAC เป็นผู้ให้บริการที่มีผู้เช่าสูงเป็นลำดับที่สอง โดยมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดรวมกันกว่าร้อยละ 99 จากการคาดการณ์เกี่ยวกับอัตราการเติบโตที่เพิ่มสูงอย่างต่อเนื่องของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่งผลให้มีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่เข้าสู่ตลาดได้แก่ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด หรือ CPO ภายใต้การร่วมทุนระหว่างกลุ่มบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ และบริษัท ออลล์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ในทวีปยุโรป โดยวางแผนที่จะเปิดให้บริการในช่วงกลางเดือนธันวาคม 2544 การเข้าสู่ตลาดของ CPO ผู้เชี่ยวชาญในกิจการโทรคมนาคมให้ความเห็นว่าจะเป็นผู้ให้บริการ ที่มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดสูงเป็นลำดับที่สาม เนื่องจากมีความพร้อมทั้งเทคโนโลยี เงินทุน และช่องทางในการกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภค ส่งผลให้การแข่งขันในตลาดที่ความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น โดยผู้ให้บริการรายเดิมทั้ง AIS และ TAC ต่างวางกลยุทธ์ทางการตลาดในเชิงรุก ปรับปรุงบริการทั้งในด้านความหลากหลายและคุณภาพของบริการที่เพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนขยายโครงข่ายโทรศัพท์ให้มีความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถครอบครองตลาดให้มากที่สุดก่อนที่ CPO จะเปิดให้บริการ โดยมีกลยุทธ์ที่ผู้ให้บริการรายเดิมเตรียมพร้อมกับการแข่งขันกับรายใหม่ ดังนี้

เอกสารนี้เตรียมพร้อมกับการแข่งขันกับรายใหม่ ดังนี้

เขาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS

ภายหลังจากการเข้าซื้อกิจการของ DPC ส่งผลให้ AIS เป็นผู้ให้บริการที่มีความแข็งแกร่งที่สุดในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดในไตรมาสที่ 2 ปี 2544 สูงถึงร้อยละ 61.57 เพื่อรองรับการแข่งขันที่เข้มข้นในอนาคต AIS ได้วางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจไว้ดังนี้

1.1 จากการเข้าซื้อกิจการของบริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด (DPC) ส่งผลให้วันนี้ AIS ไม่ได้มีสินค้าเพียงตัวเดียวแต่มีทั้ง Cellular 900, GSM 2 Watt, One-2-Call และ GSM1800 ทำให้สามารถจัดให้สินค้าแต่ละตัววางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมากที่สุดโดย GSM 2 Watt เน้นตอบสนองนวัตกรรมการสื่อสารไร้สาย, One-2-Call เป็นโทรศัพท์ที่เป็นแบบสมัยนิยม (Trendy Phone) มากขึ้นตอบสนองกลุ่มผู้ใช้รุ่นใหม่ ๆ ส่วน GSM1800 เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีลูกเล่นไม่มากนักสำหรับการใช้โทรศัพท์สำหรับพูดคุย (Basic Phone) ซึ่งมีราคาประหยัดแต่มีคุณภาพสัญญาณที่ดี

1.2 จัดรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคมากขึ้น และเร่งผู้บริโภคให้มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ AIS ก่อนที่ที่ CPO จะเปิดให้บริการด้วย Promotion ซึ่งมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เช่น

GSM 2 Watt มี Promotion ฟรีค่าบริการรายเดือนนาน 36 เดือน โดยมีให้เลือกถึง 5 รูปแบบ ตามความเหมาะสมต่อพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ประกอบด้วย (1) เหม่าจ่าย 300 บาท โทรกลางวันอัตราปกติ กลางคืนจ่าย 50% (2) เหม่าจ่าย 500 บาท โทรทั่วไทยระหว่างเวลา 18.01น.-6.00 น. นาทีละ 1.50 บาท (3) เหม่าจ่าย 750 บาท โทรได้ 1,000 บาท (4) เหม่าจ่าย 1,000 บาท โทรได้ 2,000 บาท และ (5) เหม่าจ่าย 2,000 บาท โทรได้ 4,500 บาท

GSM 1800 มี Promotion โดยคิดมีอัตราค่าบริการนาทีละ 3 บาท ทั่วประเทศเป็นระยะเวลา 40 เดือนไม่ว่าผู้ใช้บริการจะใช้งานอยู่บนเครือข่าย DPC หรือ AIS ในขณะที่ยังคงค่าบริการรายเดือน 300 บาทตลอดอายุการใช้งาน

One-2-Call ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Prepaid ได้มีการจัดกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราการเพิ่มของลูกค้าสูงถึงประมาณเดือนละ 2 เครื่อง ซึ่งสูงกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Postpaid โดยมีการปรับเพิ่มระยะเวลาการใช้บัตรเติมเงินราคา 500, 800 และ 1,500 บาท จาก 30, 60, 120 วัน เป็น 50, 100 และ 200 วัน ตามลำดับ

Cellular 900 ได้จัดรายการส่งเสริมการขาย สำหรับตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในต่างจังหวัด โดยเสนอเงื่อนไขพิเศษไปยังกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และผู้ช่วยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้รับเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อโนเกีย 434 และ 234 ได้ฟรี พร้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรโมชั่นให้เลือก 2 แบบคือโทรฟรี 200 นาทีจ่าย 750 บาท และโทรฟรี 500 นาทีจ่าย 1,200 บาท โดยไม่เก็บค่าบริการรายเดือนระยะเวลา 20 เดือน

1.3 ลงทุนขยายโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มเติมในจุดที่สัญญาณยังไม่ครอบคลุม พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพโครงข่ายเดิมให้สามารถรองรับเครื่องลูกข่ายได้มากและมีประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น

2. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TAC

TAC เป็นผู้ให้บริการที่มีความแข็งแกร่งเป็นลำดับที่สองในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดในไตรมาสที่ 2 ปี 2544 ร้อยละ 37.78 เพื่อรองรับการแข่งขันที่เข้มข้นในอนาคต TAC ได้วางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจไว้ดังนี้

2.1 วางตำแหน่ง (Repositioning) บริการ "ดีพรีมพ์" (Dprompt) ใหม่ทั้งหมดให้มีความแตกต่างไปจากแพ็คเกจบริการรูปแบบอื่น ได้แก่ ดีไลต์, ดีมีเดีย และดีแม็กซ์ อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น นำเสนอบริการเสริมใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้ลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น

2.2 เพิ่มกำไรให้กับตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ดีลเลอร์) ที่สั่งซื้อเครื่องลูกข่ายจาก TAC ไปทำตลาดโดยให้กำไรต่อเครื่องเพิ่มขึ้นจาก 12% เป็น 15-16% และยังให้สิทธิพิเศษเมื่อสั่งซื้อเครื่องระบบ Prepaid "Dprompt" ทุก 20 เครื่องจะได้แถมฟรี 1 เครื่อง ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการผลักดันยอดขายให้มากขึ้น ทำให้ยอดขายโดยรวมของ DTAC เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดือนที่ผ่านๆ มาอย่างเห็นได้ชัดโดยเฉพาะระบบ Prepaid ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีการยืดอายุบัตรเติมเงินเป็น 100 วัน (บัตรราคา 300, 500, 800 และ 1,200 บาท)

2.3 ลงทุนขยายโครงข่ายเพิ่มเติมในจุดที่อับสัญญาณ พร้อมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพโครงข่ายเดิม ให้สามารถรองรับเครื่องลูกข่ายได้มากและมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

3. บริษัท ซีพี ออเร็นจ์ จำกัด หรือ CPO

จากการที่ CPO ซึ่งเป็นผู้ให้บริการรายใหม่ในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีการแข่งขันที่เข้มข้น มีผู้ให้บริการรายเดิมที่แข็งแกร่งอย่าง AIS และ TAC การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจากการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยซึ่งใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุด 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย โครงข่ายโทรศัพท์สามารถให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ อัตราย้ายไมตรีของพนักงาน และความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ตามลำดับ ส่วนปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงที่สุด 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง ค่าบริการรายเดือนสูง ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย และสัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ ตามลำดับ ดังนั้นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ CPO ควรนำมาใช้เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคควรมีลักษณะ ดังนี้

3.1 เร่งติดตั้งและขยายเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการในเขตชุมชนหนาแน่น เช่น กรุงเทพมหานครและปริมณฑล หัวเมืองใหญ่ พื้นที่ท่องเที่ยวและทางหลวงแผ่นดินสายหลัก เป็นต้น ก่อนเปิดให้บริการพร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้ให้บริการทราบเป็นระยะถึงความคืบหน้าในขยายโครงข่าย เพื่อสนองตอบปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจด้านการมีโครงข่ายโทรศัพท์ที่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ และเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร พร้อมกันนี้จะเป็นการแก้ไขปัญหาในด้าน ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ให้เรียกออก หลุดบ่อย และสัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ

3.2 ควรมีการสร้างเครือข่ายการกระจายสินค้าออกสู่ผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง ควบคู่ไปกับการสร้างความคุ้นเคยและเชื่อมั่นในแบรนด์ CPO เช่นเดียวกับที่ TAC สร้างแบรนด์ DTAC จนประสบความสำเร็จมาแล้ว โดยในด้านการสร้างเครือข่ายการกระจายสินค้าอาจจะดำเนินการได้ด้วยการเข้าไปหา "คู่ค้า" เครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระดับผู้ค้าส่ง (Distributor) และผู้ค้าปลีก (Dealer) เสนอผลประโยชน์ที่จูงใจทั้งที่เป็นอัตราผลตอบแทนที่เหมาะสม และการฝึกอบรมพนักงานของคู่ค้า เนื่องจากผู้ค้าเป็นด่านแรกที่ต้องพบกับผู้บริโภคโดยตรง และมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าคุณภาพโครงข่ายโทรศัพท์และการอัปเดตโปรแกรมชั้นของระบบ ตลอดจนผลงานความร่วมมือกับบริษัทในเครือซีพี เช่น TA, 7-Eleven, Lotus เป็นต้น ทั้งในแง่การทำตลาดและการบริหารต้นทุนการดำเนินงาน เนื่องจากมีสินค้าและบริการ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถเกือหนุนซึ่งกันและกันได้ค่อนข้างมาก ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของ CPO อีกด้านหนึ่งที่คู่แข่งรายอื่นไม่มีหรือมีน้อยกว่า ซึ่งจะเป็นสนองตอบปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจด้านความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์

3.3 ควรวางกลยุทธ์ด้านราคาที่มีความหลากหลาย กล่าวคือสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ในแต่ละระดับ ตั้งแต่ผู้บริโภคที่ใช้สำหรับโทรติดต่อเพียงอย่างเดียว (Basic Phone) ซึ่งควรที่จะมีราคาตัวเครื่องที่ประหยัด มีลูกเล่นไม่มากนัก จนถึงลูกค้าที่มีความต้องการใช้เครื่องที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย มีคุณภาพสูงในการติดต่อสื่อสารทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสียง ข้อมูล และภาพ ซึ่ง CPO สามารถที่จะสนองตอบความต้องการได้ดีกว่าผู้ให้บริการรายเดิม ทั้ง AIS และ TAC เนื่องจากเป็นการวางเครือข่ายด้วยเทคโนโลยี GPRS ทั่วประเทศ ส่วนอัตราค่าบริการไม่ควรใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพียงอย่างเดียว แต่ควรอยู่บนพื้นฐานของคุณภาพ เน้นความคุ้มค่าในทุกบาททุกสตางค์ที่ถูกจ่าย คือ ไม่ใช่ราคาถูก แต่จะต้องคุ้มค่าเงิน (Value For Money) โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าเป็นหลัก ด้วยรูปแบบบริการที่มีความหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจะตอบสนองผลของการศึกษาวิจัยที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในด้านราคาของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเป็น การแก้ไขปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง และค่าบริการรายเดือนสูง

3.4 จากผลของการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของสถานที่ในการใช้บริการและบุคลากรผู้ซึ่งให้บริการ ควบคู่ไปกับคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น CPO ควรนำนโยบายคุณค่าของแบรนด์ "ออเรนจ์" ซึ่งมีการนำมาใช้อย่างประสบความสำเร็จมาแล้วในหลายประเทศ มาประยุกต์ให้มีความสอดคล้องกับสภาพของสังคมไทย ซึ่งคุณค่าของแบรนด์ ออเรนจ์ มี 5 อย่าง ประกอบด้วย

- ทำสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ (Refreshing)
- ความไม่หยุดนิ่ง (Dynamic)
- เป็นมิตรเสมอ (Friendly)
- ตรงไปตรงมา (Straight Forward) และ
- ซื่อสัตย์ (Honesty)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินการค้นคว้าจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่ใช้บริการโทรศัพท์ทั้งประเภท โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ ใช้บริการทั้งสองประเภท เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ต่อบริการของผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ โดยได้ตั้งสมมุติฐานในการศึกษาดังนี้ "ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทัศนคติต่อบริการที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน" และการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) อาทิ ข้อมูลสถานภาพการให้บริการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความทางวิชาการ และข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการจากโครงข่ายโทรศัพท์และโทรคมนาคม โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1.1 สถานะการให้บริการโทรศัพท์

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ของระบบเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งในปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกรวดเร็วและเชื่อถือได้ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ บริการโครงข่ายโทรศัพท์เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับการติดต่อสื่อสารและบริการโทรคมนาคม กอปรกับการที่ประเทศไทยในฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลกมีพันธะต้องเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศ ในปี 2549 ทำให้ต้องมีการเตรียมความพร้อมทางด้านโครงข่ายและบริการโทรคมนาคม ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยรัฐบาลได้มีแผนงานที่จะดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและแปลงสัญญาสัมปทานของเอกชน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมอย่างเสรีภายในประเทศ ก่อนถึงกำหนดการเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ซึ่งการขโมยหรือการนำเอกสารไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่และสำคัญที่สุดของประเทศ มีการแข่งขันในตลาดอย่างเข้มข้น ผู้ให้บริการต่างใช้ความได้เปรียบทั้งด้านเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางการตลาด ขยายจำนวนของผู้ใช้บริการในโครงข่ายโทรศัพท์ของตนเอง เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการถือครองตลาดให้ได้มากที่สุดก่อนการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม ดังนี้

บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

โทรศัพท์พื้นฐานมีผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 2 ราย ได้แก่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. และบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TA มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดร้อยละ 47.09 และ 52.91 ตามลำดับ จากจำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2544 จำนวน 3,144,472 เลขหมาย

เมื่อได้ทำการศึกษาถึงกลยุทธ์ของ TA ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่รับสัมปทานในรูปแบบ BTO จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจจนกระทั่งสามารถขยายส่วนแบ่งการถือครองตลาดได้สูงกว่า ทศท. พบว่ากลยุทธ์ที่ TA นำมาใช้ได้อย่างได้ผล อาทิ การใช้ความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของเอกชน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในการให้บริการบางส่วนกับพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิดและการให้ผลตอบแทนตามระดับผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บริการดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น คล่องตัว ซึ่งแตกต่างจากคุณลักษณะการให้บริการของ ทศท. ที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของรัฐวิสาหกิจโดยเคร่งครัด นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดของ TA นำมาใช้ พบว่ามีการเข้าถึงลูกค้ามากกว่า อาทิ การส่งพนักงานขายเข้าพบและเสนอบริการโทรศัพท์ต่อลูกค้าโดยตรง การตั้งศูนย์บริการในทำเลที่ตั้งในห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ซึ่งมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากไปใช้บริการ การจัดตั้งสำนักงานย่อยในพื้นที่ให้บริการ การที่มีบริการโทรคมนาคมของกลุ่มบริษัทที่หลากหลายและสามารถให้บริการได้ ณ จุดบริการเดียวกัน (One stop services) ทุกประเภทบริการ อาทิ บริการ PCT, UBC, Internet Services Provider (AI), DDN, ADSL การกระจายสินค้าผ่านช่องทาง การจัดจำหน่ายผ่านบริษัทในกลุ่ม CP เช่น 7-Eleven, Lotus, แมคโคร เป็นต้น รายการส่งเสริมการจัดจำหน่ายที่เข้มข้น เช่น ฟรีค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานและสามารถรับ PCT ไปใช้งานได้ฟรี 3 ปี จากกลยุทธ์ที่กล่าวมาข้างต้นจึงส่งผลให้ TA มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดที่สูงกว่า ทศท. และมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ราย 7 ระบบ จากการศึกษารายงานแบ่งการถือครองตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2544 พบว่าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เป็นผู้นำในตลาดโดยมีส่วนแบ่งการถือครองตลาดสูงถึงร้อยละ 56.89 รองลงมาได้แก่ บริษัทโทเทิลแอนด์เคส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TAC ร้อยละ 37.78 บริษัทดิจิตอลโฟน จำกัด หรือ DPC ร้อยละ 4.68 การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ กสท. ร้อยละ 0.34 และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ ทศท. ร้อยละ 0.31 นอกจากนั้นการเป็นผู้นำตลาดของ AIS เด่นชัดมากยิ่งขึ้นเมื่อได้เข้าซื้อกิจการของ DPC ส่งผลให้มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 61.57 และเมื่อศึกษาถึงจำนวนเลขหมายที่มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นพบว่าผู้นำและคู่แข่งในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ AIS และ TAC มีส่วนแบ่งการถือครองตลาดรวมกันสูงถึงร้อยละ 99.35 โดยในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (กรกฎาคม 2543 ถึง มิถุนายน 2544) อัตราการขยายตัวของเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด กล่าวคือมีเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าเพิ่มขึ้นจำนวน 2,445,948 เลขหมาย เป็นเลขหมายที่ให้บริการโดย AIS จำนวน 1,548,000 และ TAC 897,948 เลขหมายหรือ AIS เพิ่มขึ้นร้อยละ 104.50 และ TAC เพิ่มขึ้นร้อยละ 80.62

โดยเมื่อได้ทำการศึกษาดังกล่าวยุทธ์ของ AIS และ TAC ซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่รับสัมปทานในรูปแบบ BTO จาก ทศท. และ กสท. นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจจนสามารถขยายส่วนแบ่งการถือครองตลาดรวมกันได้สูงกว่าร้อยละ 99 ในขณะที่เจ้าของสัมปทาน (กสท. และ ทศท.) มีส่วนแบ่งรวมกันประมาณร้อยละ 1 พบว่ากลยุทธ์ที่ AIS และ TAC นำมาใช้ได้อย่างได้ผล ได้แก่ การนำเสนอคุณภาพของบริการที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ การลงทุนด้วยเงินจำนวนมากในการขยายสถานีฐาน การกระจายสินค้าผ่านทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย การนำเสนอรายการส่งเสริมการจัดจำหน่ายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อาทิ การจัดจำหน่ายตัวเครื่องโทรศัพท์ราคาถูกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวไม่มีความจำเป็นต้องใช้ฟังก์ชันการทำงานที่ซับซ้อนหรือการสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การลดอัตราค่าบริการ บริการแลกเปลี่ยนเครื่องเก่าในระบบ Analog เป็นระบบ Digital โดยใช้เลขหมายเดิม การให้บริการระบบ Prepaid การรับประกันคุณภาพสัญญาณ และการคิดค่าบริการในหลายรูปแบบ เช่น การคิดค่าบริการเป็นวินาที เหมาะจ่าย หรือส่วนลดตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนั้นเมื่อทำการศึกษาถึงแนวโน้มของกิจการโทรศัพท์และโทรคมนาคมไทย ในอนาคต พบว่ามีความเป็นไปได้ที่จะมีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารด้วยระบบไร้สาย (โทรศัพท์เคลื่อนที่ / PCT) จะมีบทบาททดแทนการติดต่อสื่อสารระบบใช้สาย (โทรศัพท์พื้นฐาน) มากยิ่งขึ้น

2. การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จากการจัตรายการส่งเสริมการขายด้วยการยกเว้นค่าติดตั้งโทรศัพท์และรับสิทธิืม PCT ไปใช้งานฟรี 3 ปี ประกอบกับการที่ยังมีความนิยมในการใช้ PCT เนื่องจากการที่อัตราค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเก็บในอัตราครั้งละ 3 บาท และการคิดค่าบริการรายเดือน 200 บาทต่อเลขหมาย (สามารถเปิดใช้บริการ PCT ได้สูงสุด 9 เครื่อง) และจากการเปิดบริการ PCT Buddy ซึ่งเป็นบริการใหม่ในรูปแบบ Prepaid-card ทำให้คาดว่าจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้เช่าในปี 2544 เพิ่มขึ้นร้อยละ 5-9 (รายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย : 2543)

3. โทรศัพท์เคลื่อนที่ จากภาวะการแข่งขันทางด้านราคาที่รุนแรง ทำให้คาดว่าจำนวนผู้เช่าเลขหมายในปี 2544 จะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 80 (รายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย : 2543) โดยช่วง 6 เดือนแรก (มกราคม ถึง มิถุนายน 2544) เพิ่มขึ้น 1,660,389 เลขหมาย หรือร้อยละ 49.11 โดยมี PCT เป็นคู่แข่งสำคัญสำหรับผู้ที่ต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพ เนื่องจากมีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า

4. บริการโทรศัพท์ติดตามตัว (Pager) จะมีการหดตัวลงอย่างต่อเนื่องด้วยการถูกทดแทนจากโทรศัพท์เคลื่อนที่และ PCT โดยจำนวนผู้ให้บริการมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากประสบปัญหาสภาพคล่องและขาดทุนจากการดำเนินงาน

5. จากกระแสโลกาภิวัตน์แนวโน้มจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความต้องการใช้บริการโทรคมนาคมที่สามารถส่งข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วและเชื่อถือได้ สำหรับประกอบธุรกิจ อาทิ พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล การศึกษาทางไกล เป็นต้น ทำให้แนวโน้มการให้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ Broad Band Technology ซึ่งเป็นบริการเสริมจากโครงข่ายโทรศัพท์ เพิ่มสูงขึ้น

จากแนวโน้มที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์จากประเภทบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงขึ้น โดยมีอัตราค่าบริการและราคาอุปกรณ์โทรคมนาคมที่มีแนวโน้มลดลง ซึ่งเป็นไปตามกลไกการแข่งขันเสรี

6.1.2 ทศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ใช้บริการโทรศัพท์ทั้งประเภท โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ ใช้บริการทั้งสองประเภท เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ต่อบริการของผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 6.1 ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (ทดสอบที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05)
คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์	4.290	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	4.190	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์	4.075	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
อัตราค่าไม่ตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.058	ไม่มีความแตกต่าง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ	4.048	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	4.000	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
คุณภาพของบริการหลังการขาย	3.988	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.742	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน	3.699	ไม่มีความแตกต่าง
ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่ (PCT)	3.291	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อศึกษาเพื่อให้ทราบถึงค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5.2 ถึง 5.9

ตารางที่ 6.2 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิงจะมีความละเอียดรอบคอบในการตัดสินใจ เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าเทียบกับค่าใช้จ่ายมากกว่าเพศชาย
ระดับการศึกษา อื่นๆ	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ส่วนใหญ่จะใช้บริการโทรศัพท์สำหรับการติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียว จึงให้ความสนใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ
เจ้าของกิจการ	นักเรียนและ พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการจะมีความตระหนักถึงต้นทุนในการดำเนินธุรกิจมากกว่านักเรียนและพนักงานเอกชน จึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพของบริการที่สูงกว่า

ตารางที่ 6.3 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ปริญญาโท	การศึกษา ต่ำกว่า อนุปริญญา และ อนุปริญญา หรือ ปวส.	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความต้องการใช้ระบบโทรศัพท์สำหรับการติดต่อสื่อสาร ทั้งในด้านการปฏิบัติหน้าที่ และในชีวิตประจำวัน สูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.4 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อายุ 16-25 ปี, 26-35 ปี และ 36-45 ปี	อายุต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15 ปี	กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ยังไม่สามารถที่จะยื่นขอใช้ บริการโทรศัพท์ได้จึงให้ความสำคัญต่ำกว่า
การศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทและ ปริญญาเอก	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา และ อนุปริญญา	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะให้ความสำคัญกับบริการ และคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงกว่า
กลุ่มที่มีระดับรายได้ ได้อื่น ๆ	รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท	กลุ่มที่มีระดับรายได้สูง ให้ความสำคัญกับคุณภาพและคุณค่าของ บริการ โดยนำมาเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า

ตารางที่ 6.5 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยอัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความ
เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
การศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรีและ ปริญญาโท	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา และ ปริญญาเอก	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา จะให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรคมนาคมที่มีความประหยัดมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา เพื่อที่จะสามารถนำ ส่วนที่ประหยัดได้ มาเก็บออมหรือใช้จ่ายในสิ่งจำเป็น อื่น ๆ ในขณะที่กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มี รายได้สูงและมีภาระกิจที่ต้องติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความต้องการที่จะใช้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าการที่มี ราคาประหยัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.6 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อายุ 26-35 ปี	อายุ 16-25 ปี.	กลุ่มอายุ 26-35 ปี ส่วนมากจะเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยทำงาน จึงให้ความสำคัญกับการใช้บริการที่มีความสะดวกและใช้เวลาสั้นที่สุด
อายุ 16-25 ปี, 26-35 ปี และ 36-45 ปี	อายุสูงกว่า 45 ปี	กลุ่มอายุสูงกว่า 45 ปี ส่วนมากจะเป็นกลุ่มที่ไม่ต้องติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง จึงให้ความสำคัญน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ
การศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี และ ปริญญาโท	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า ส่วนมากจะเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่สูญเสียในการรอใช้บริการ จึงให้ความสำคัญกับความสะดวกรบายในการใช้บริการมากกว่า

ตารางที่ 6.7 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพของบริการหลังการขาย แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อายุ 26-35 ปี	อายุต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15 ปี และ 36-45 ปี	กลุ่มระดับอายุ 26-35 ปี เป็นกลุ่มอยู่ในวัยทำงาน จึงให้ความสำคัญกับบริการที่ได้รับภายหลังจากที่ได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการเรียบร้อยแล้ว และเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังในบริการสูง
การศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี และปริญญาโท	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า ส่วนมากจะเป็นกลุ่มที่มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อประสานงานบ่อย จึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการหลังการขาย มากกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.8 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อายุ 16-25 และ 26-35 ปี	อายุ 36-45 ปี และ อายุสูงกว่า 45 ปี	อายุ 16-25 และ 26-35 ปี ให้ความสนใจมากกว่าเนื่องจากเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่างๆ อย่างคุ้มค่า โดยที่หากซื้อในช่วงส่งเสริมการจัดจำหน่ายสามารถที่จะซื้อในราคาพิเศษ ได้รับของแถม หรือได้รับสิทธิแลกซื้อสินค้าอื่นๆ ที่ต้องการได้

ตารางที่ 6.9 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพานอกสถานที่
(PCT) แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิงให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสาร ที่สะดวกและประหยัดมากกว่าเพศชาย
อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี, 16-25 ปี และ 26-35 ปี	อายุ 36-45 ปี	กลุ่มอายุ 36-45 ปี ส่วนมากเป็นกลุ่มที่มีภารกิจที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง ติดต่อกับทุกสถานที่ จึงให้ความสำคัญกับการใช้บริการ PCT ที่สามารถติดต่อได้เฉพาะเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่ำกว่า
กลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ	ปริญญาโท และปริญญาเอก	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก มีความต้องการอุปกรณ์สื่อสารที่มีคุณภาพสูง สำหรับติดต่อประสานงานจึงให้ความสำคัญกับ PCT ซึ่งยังมีข้อจำกัดในการให้บริการ ต่ำกว่า
กลุ่มระดับรายได้อื่น ๆ	รายได้ 40,001-50,000 และ สูงกว่า 50,000 บาท	กลุ่มที่มีระดับรายได้ 40,001-50,000 และ สูงกว่า 50,000 บาท มีความต้องการอุปกรณ์สื่อสารที่มีคุณภาพสูง สำหรับติดต่อประสานงาน จึงให้ความสำคัญกับ PCT ซึ่งยังมีข้อจำกัดในการให้บริการ ต่ำกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยของของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 6.10 ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (ทดสอบที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05)
คุณภาพของสัญญาณ PCT	3.717	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด	2.998	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ต่ำ / หลุดบ่อย	2.894	ไม่มีความแตกต่าง
คุณภาพของสัญญาณไม่ดี	2.858	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.788	ไม่มีความแตกต่าง
จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.773	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
การให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	2.729	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก	2.623	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการ	2.498	ไม่มีความแตกต่าง

เมื่อศึกษาเพื่อให้ทราบถึงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สามารถแสดงได้ดังนี้ (ตารางที่ 5.11 ถึง 5.16)

ตารางที่ 6.11 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาคุณภาพของสัญญาณ PCT แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
การศึกษา อนุปริญญา และ ปริญญาตรี	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา	เนื่องจากกลุ่มระดับการศึกษานูปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่า ส่วนมากจะมีระดับความคาดหวังในบริการที่สูง เมื่อบริการไม่สามารถตอบสนองในระดับที่คาดหวังได้ จึงมีความเห็นว่าระดับของปัญหาที่สูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.12 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล
ภายในประเทศราคาประหยัด (Y-Tel หรือ TA-1234) แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท, 10,001-20,000 และ 30,001- 40,000 บาท	รายได้ 40,001- 50,000 บาท	กลุ่มที่มีระดับรายได้ที่ต่ำกว่า มีความจำเป็นที่จะต้องประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้สูง จึงเลือกใช้บริการ Y-Tel หรือ TA-1234 เนื่องจากมีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าอัตราปกติร้อยละ 20-80 เมื่อมีการใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดปัญหาความไม่สะดวกในการใช้บริการ เช่น โทรไม่ติด และจากการใช้เทคโนโลยีการบีบอัดสัญญาณจึงทำให้คุณภาพเสียงด้อยลงกว่าปกติและไม่สามารถสื่อสารข้อมูลได้

ตารางที่ 6.13 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาคุณภาพของสัญญาณโทรศัพท์พื้นฐานไม่ดี
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ 10,001-20,000 บาท	รายได้ 20,001- 30,000 30,001- 40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท	กลุ่มที่มีรายได้ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่กำลังศึกษา หรือเป็นกลุ่มที่มีระดับอายุต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้บริการโทรศัพท์ติดต่อบ่อย และใช้เวลาในการสนทนาแต่ละครั้งนานกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงพบว่าปัญหาด้านสัญญาณโทรศัพท์เกิดขึ้นบ่อยกว่า
นักเรียนนักศึกษา และอาชีพอิสระ	พนักงานเอกชน	กลุ่มที่เป็นนักเรียนนักศึกษา และประกอบอาชีพอิสระ เป็นกลุ่มที่ใช้บริการโทรศัพท์ติดต่อบ่อย และใช้เวลาในการสนทนาแต่ละครั้งนาน จึงเป็นกลุ่มพบว่ามีปัญหาด้านสัญญาณโทรศัพท์เกิดขึ้นบ่อยกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.14 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุม
พื้นที่ให้บริการ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อนุปริญญา, ปริญญาตรี	การศึกษา ปริญญาโท	กลุ่มที่มีระดับการศึกษอนุปริญญา และปริญญาตรี ส่วนมากจะเป็นผู้ที่ต้องมีการะหน้าที่ ติดต่อกับศูนย์บริการ เช่นชำระค่าบริการ ขอใช้บริการ ป้อยครั้งกว่ากลุ่มอื่นๆ จึงให้ความสำคัญกับปัญหาจำนวนของศูนย์บริการมากกว่า
ทุกกลุ่มอาชีพ	ว่างงาน	กลุ่มที่มีประกอบอาชีพ ส่วนมากจะเป็นผู้ที่ต้องมีการะหน้าที่ ติดต่อกับศูนย์บริการ เช่นชำระค่าบริการ ขอใช้บริการ ป้อยครั้งกว่ากลุ่มผู้ว่างงาน จึงให้ความสำคัญกับปัญหาจำนวนของศูนย์บริการมากกว่า

ตารางที่ 6.15 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
20001-30000 30001-40000 และ 40,001- 50,000 บาท	รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท	เนื่องจากกลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากจะไม่ได้เป็นผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในครอบครัว จึงให้ความสำคัญกับปัญหาการให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมายต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ
เจ้าของกิจการ	นักเรียนและ พนักงานเอกชน	กลุ่มที่เป็นเจ้าของกิจการ ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับเวลานัดหมายค่อนข้างมาก จึงให้ความสำคัญกับการนัดหมายสูงกว่ากลุ่มนักเรียนและพนักงานเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.16 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001-30,000 30,001-40,000 และ 40,00-50,000 บาท	กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากจะเป็นนักเรียน นักศึกษา ซึ่งมีการใช้โทรศัพท์บ่อยและนานกว่ากลุ่มอื่น ๆ จึงมีความเห็นว่าเกิดปัญหาสูงกว่ากลุ่มอื่น
ว่างงาน	ทุกกลุ่มอาชีพ	กลุ่มผู้ว่างงาน ส่วนมากจะมีการใช้โทรศัพท์บ่อยสำหรับติดต่อเกี่ยวกับการหางาน จึงมีความเห็นว่าเกิดปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ

ค่าเฉลี่ยของของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 6.17 ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (ทดสอบที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05)
เครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.631	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร	4.497	ไม่มีความแตกต่าง
ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.317	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
อัตราค่าใช้บริการของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน	4.169	ไม่มีความแตกต่าง
ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์	4.164	ไม่มีความแตกต่าง
คุณภาพของบริการหลังการขาย	4.156	ไม่มีความแตกต่าง
ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	4.083	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.036	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.772	ไม่มีความแตกต่าง
ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.761	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้	3.667	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาเพื่อให้ทราบถึงค่าเฉลี่ยของของปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ตารางที่ 5.18 ถึง 5.) ดังนี้

ตารางที่ 6.18 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยเครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศแตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อายุ 16-25, 26-35, 36-45, และ สูงกว่า 45 ปี	อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	กลุ่มระดับอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ส่วนมากยังไม่มีรายได้และไม่มีความจำเป็นในการเดินทางต่างจังหวัดมากนัก จึงให้ความสำคัญต่ำกว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 6.19 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิงให้ความสำคัญและละเอียดอ่อนต่อราคาสินค้า มากกว่าเพศชาย
การศึกษา อนุปริญญา และ ปริญญาตรี	การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา, ปริญญาโทและ ปริญญาเอก	กลุ่มที่มีระดับการศึกษานุปริญญา และปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับการควบคุมค่าใช้จ่ายสูงกว่า กลุ่มอื่น ๆ
รายได้ 10,001- 20,000 และ 20,001-30,000 บาท	ระดับรายได้ 40,001-50,000 บาท และ มาก กว่า 50,000 บาท	กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า จะให้ความสำคัญกับการควบคุมค่าใช้จ่ายสูงกว่า กลุ่มระดับรายได้ 40,001-50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท เพราะต้องมีการจัดสรรสำหรับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จึงให้ความสำคัญกับราคาเครื่องโทรศัพท์สูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.20 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิงจะให้ความสำคัญต่อการใช้จ่าย ที่มีความคุ้มค่าเงิน มีของแถม หรือได้รับสิทธิในการซื้อสินค้าราคาพิเศษ จึงให้ความสำคัญสูงกว่าเพศชาย
ระดับการศึกษา อื่น ๆ	การศึกษา ปริญญาเอก	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก ให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้าหรือบริการและมักที่จะตัดสินใจเลือกจากข้อมูลที่ศึกษามาอย่างดีแล้ว ส่งผลให้ความสนใจต่อรายการส่งเสริมการจัดจำหน่ายต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 6.21 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
อายุ 16-25, 26-35 และ 36-45 ปี	อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี และอายุ 16-25 ปี	กลุ่มที่มีระดับอายุที่สูงกว่าให้ความสำคัญกับขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์ เนื่องจากสามารถที่จะแสดงให้เห็นถึงความทันสมัย ทันเทคโนโลยี นอกเหนือจากที่จะใช้ติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียว แม้จะต้องแลกกับราคาเครื่องที่สูงกว่า

ตารางที่ 6.22 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่
แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิงมักจะให้ความสำคัญและยึดติดกับ ยี่ห้อ ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงในอดีต มากกว่าเพศชาย
อายุ 16-25, 26-35 และ 36-45 ปี	อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	กลุ่มที่มีระดับอายุที่สูงกว่ามีความยึดติดจากประสบการณ์ในอดีตมากกว่า จึงมีความยึดติดกับยี่ห้อสูงกว่า กลุ่มที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.23 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศชาย	เพศหญิง	เพศชายมักจะให้ความสำคัญความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สูงกว่าเพศหญิง จึงให้ความสำคัญมากกว่า
พนักงานเอกชนและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน และข้าราชการ	โดยเฉลี่ยกลุ่มพนักงานเอกชนและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีระดับรายได้ที่สูงกว่านักเรียน และข้าราชการ ซึ่งมักจะให้ความสนใจกับการได้ใช้หรือศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ มีกำลังซื้อเครื่องที่มีความสามารถรองรับเทคโนโลยีได้ดีกว่า

ค่าเฉลี่ยของของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 6.24 ค่าเฉลี่ยและผลทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (ทดสอบที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05)
ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง	3.339	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ค่าบริการรายเดือนสูง	3.294	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก	3.106	ไม่มีความแตกต่าง
สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย	2.906	ไม่มีความแตกต่าง
สัญญาณ ชาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ	2.839	ไม่มีความแตกต่าง
มีคลื่นรบกวน	2.817	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	2.761	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	2.733	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน
เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติ โดยไม่ได้โทรออก	2.517	ไม่มีความแตกต่าง
เคยถูกลักลอบจูน	1.775	มีอย่างน้อย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อศึกษาเพื่อให้ทราบถึงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (ตารางที่ 5.25 ถึง 5.29) สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 6.25 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อหน้าที่สูง แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศชาย	เพศหญิง	เพศชายให้ความสำคัญต่อการควบคุมค่าใช้จ่าย น้อยกว่าเพศหญิง จึงส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าค่าใช้จ่ายต่อหน้าที่สูงเมื่อต้องชำระค่าบริการ
อายุ 26-35, 36-45 และมากกว่า 45 ปี	อายุ 16-25 ปี	กลุ่มผู้ที่มีระดับอายุ 16-25 ปี ส่วนใหญ่จะมีอาชีพนักเรียน นักศึกษา หรือเริ่มต้นทำงานใหม่ ๆ ยังตระหนักถึงการใช้จ่ายอย่างประหยัดหรือการเก็บออมเพื่อใช้ในอนาคต น้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับอายุมากกว่า
พนักงานเอกชน	เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ และ ข้าราชการ	เนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้จัดเก็บข้อมูลในสถานะที่มีการเลิกจ้าง หรือปิดกิจการภาคเอกชนเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้กลุ่มพนักงานภาคเอกชนรู้สึกไม่มีความมั่นคงในอาชีพต้องมีการออมมากขึ้น จึงมีความเห็นว่าค่าบริการมีอัตราที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 6.26 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาค่าบริการรายเดือนสูง แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศชาย	เพศหญิง	เพศชายให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มากกว่าเพศหญิง จึงส่งผลให้เพศชายศึกษาถึงการให้บริการเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ที่เปิดให้บริการอย่างเสรีซึ่งมีอัตราค่าบริการรายเดือนต่ำกว่ามากหรือไม่มีการจัดเก็บค่าบริการรายเดือน
อายุ 36-45 ปี	อายุ 16-25 ปี	กลุ่มที่มีระดับอายุ 36-45 ปี ส่วนมากจะเป็นกลุ่มที่เป็นหัวหน้าครอบครัวหรือเป็นผู้ที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายหลักในครอบครัว จึงให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มอายุ 16-25 ปีซึ่งส่วนมากจะมีอาชีพนักเรียน นักศึกษา หรือเริ่มงานใหม่หลังสำเร็จการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.26 (ต่อ)

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
ว่างงาน	เจ้าของกิจการ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ และ ข้าราชการ	กลุ่มผู้ว่างงาน เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายอย่างประหยัดมากกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เนื่องจากยังขาดความมั่นคงในชีวิต

ตารางที่ 6.27 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหามีคลื่นรบกวน แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท	รายได้ 20,001- 30,000 40,001- 50,000 และมาก กว่า 50,000 บาท	กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนส่วนเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับราคาตัวเครื่องโทรศัพท์ที่มีราคาถูก ทำให้คุณภาพการให้บริการต่ำตามไปด้วย

ตารางที่ 6.28 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 20,001-30,000 และ 40,001 - 50,000 บาท	รายได้มากกว่า 50,000 บาท	กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ส่วนมากแล้วจะไม่ได้ติดต่อศูนย์บริการด้วยตนเอง จึงให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของศูนย์บริการต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6.29 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาจำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
เพศชาย	เพศหญิง	เพศชายให้ความสำคัญกับระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอย หรือการเดินทางเพื่อติดต่อศูนย์บริการมากกว่าเพศหญิง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือมีความอดทนในการรอน้อยกว่าเพศหญิง
การศึกษา อนุปริญญา	การศึกษา ปริญญาตรี	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับเวลาที่สูญเสียไปกับการเดินทาง บริการที่ล่าช้า มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า
รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท	รายได้ 10,000- 20,000 และ 30,001-40,000 บาท	กลุ่มที่มีระดับรายได้สูงกว่า ส่วนมากจะให้ความสำคัญกับเวลาที่สูญเสียไปกับการเดินทาง บริการที่ล่าช้า มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ที่ต่ำกว่า

ตารางที่ 6.30 กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาจากการที่เคยถูกลักลอบจูนตัวเครื่องโทรศัพท์ แตกต่างกัน

กลุ่มที่มีความแตกต่าง		สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล
กลุ่มค่าเฉลี่ยสูง	กลุ่มค่าเฉลี่ยต่ำ	
การศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา และ อนุปริญญา	การศึกษา ปริญญาตรี	กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา และอนุปริญญา ส่วนมากจะมีระดับรายได้ต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่งผลให้จำเป็นต้องใช้เครื่องที่มีราคาต่ำซึ่งอาจจะเป็นระบบ Analog ที่สามารถที่จะจูนตัวเครื่องได้ไม่ยากนัก
รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001- 20,000 บาท	รายได้ 10,001- 20,000 30,001- 40,000 และมาก กว่า 50,000 บาท	กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่ำจะส่งผลให้มีความจำเป็น ที่จะต้องใช้ตัวเครื่องโทรศัพท์ที่มีราคาต่ำอาจจะเป็นระบบ Analog ซึ่งสามารถที่จะจูนตัวเครื่องได้ไม่ยากนัก
นักเรียน / นัก ศึกษา	พนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และข้าราชการ	กลุ่มนักเรียน / นักศึกษา ส่วนมากมีระดับรายได้ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานเอกชน เจ้าของกิจการ และข้าราชการ ส่งผลให้จำเป็นต้องใช้เครื่องที่มีราคาต่ำซึ่งอาจจะเป็นระบบ Analog ที่สามารถที่จะจูนตัวเครื่องได้ไม่ยากนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ข้างต้น ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการดังนี้

ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานควรที่จะทำการปรับปรุงและพัฒนาบริการ เพื่อแก้ไขปัญหา
และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อาทิ

1. ปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณ PCT ให้สามารถใช้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพ
และปริมณฑล รวมทั้งอาจจะสามารถปรับเป็นระบบ Dual Band ใช้งานร่วมกับโทรศัพท์เคลื่อนที่
โดยนำเอาจุดเด่นของ PCT ที่เป็นเลขหมายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านหรือสำนักงาน มีค่าใช้จ่าย
บริการต่ำเมื่อใช้บริการในกรุงเทพและปริมณฑล มารวมกับจุดเด่นของโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้
บริการได้ทั่วประเทศ

2. ทำการปรับปรุงความไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ ราคา
ประหยัด (Y-Tel) โดยการลงทุนเพื่อขยายช่องสัญญาณให้มากขึ้น เพื่อลดปัญหาการไม่สามารถ
โทรศัพท์เรียกออกได้

3. ปรับปรุงคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน ให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้
อย่างมีประสิทธิภาพไม่หลุดบ่อย ๆ หรือเชื่อมต่อด้วยความเร็วต่ำ ๆ

4. เพิ่มคุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ ให้สามารถสื่อสารได้อย่างสม่ำเสมอ มีคุณภาพ
ของสัญญาณที่ชัดเจน ไม่มีเสียงแทรกหรือซ่าในขณะที่ใช้บริการ รวมถึงนำเสนอบริการที่มีความ
หลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น อาทิ การสื่อสาร
ข้อมูลความเร็วสูง เช่น ISDN, ADSL, Frame Relay, ATM Network และ Cable Modem เป็นต้น

5. เพิ่มคุณภาพของบริการให้กับผู้บริโภค ทั้งในด้านการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ บริการหลัง
การขาย การหาที่ตั้งศูนย์บริการโทรศัพท์ที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้สะดวก การรับชำระค่าบริการ
สาธารณูปโภคอื่นๆ รวมถึงปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานทั้งด้านความรู้ความ
สามารถและอัธยาศัยไมตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรที่จะทำการปรับปรุงและพัฒนาบริการ เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อาทิ

1. เนื่องจากในสถานะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายที่ประหยัด ดังนั้นกิจกรรมส่งเสริมการจัดจำหน่าย ที่น่าจะสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคส่วนใหญ่ อาทิ การลดค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาที และค่าบริการรายเดือนให้ต่ำกว่าปัจจุบัน รวมถึงการนำเครื่องโทรศัพท์ที่มีราคาต่ำมาจำหน่ายเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค

2. ปรับปรุงคุณภาพของศูนย์บริการ ให้สามารถความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค อาทิ เพิ่มจำนวนศูนย์บริการให้ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น ปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการของพนักงานทั้งด้านความรู้ความสามารถและอัธยาศัยไมตรี

3. ลงทุนปรับปรุงเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้สามารถบริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ เพื่อที่จะได้สามารถลดปัญหาในการให้บริการในปัจจุบัน อาทิ ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย สัญญาณขาดช่วงหรือสะดุดบ่อยๆ และมีคลื่นรบกวนขณะใช้บริการ

4. นำเสนอสินค้าและรายการส่งเสริมการจัดจำหน่ายที่มีความหลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มทั้งด้าน ราคา ขนาดของตัวเครื่อง ฟังก์ชันการใช้งาน ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และความสามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้

6.2.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการที่รัฐสภาได้เห็นชอบ พระราชบัญญัติ ประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในช่วงเวลาอันใกล้โดยกฎหมายนี้จะป็นจุดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อกิจการโทรคมนาคมไทยทั้งระบบ

2. ควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมของกิจการโทรคมนาคมของไทย ภายหลังจากการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ การแปลงสัญญาสัมปทาน และการเปิดให้มีการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคมอย่างเสรีภายในประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงต้นปี 2545

3. ควรมีการศึกษาสภาพแวดล้อมของตลาด กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายหลังจากการเปิดให้บริการของบริษัท CP Orange จำกัด ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้การแข่งขันของตลาดมีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่วางไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

Czepiel, J. A. et. al. 1985. An overview In *The Service encounter: Managing employee / customer interaction in service businesses*. Lexington, MA : Lexington Books.

Fred van Raaij, W. 1991. *Handbook of Consumer Behavior*. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.

Kotler, P. 1991. *Marketing: An Introduction (2nd ed.)*. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.

Lovelock, C. H. 1984. *Service Marketing*. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.

Lovelock, C. H. 1992. *Managing Service*. Englewood Cliff, NJ : Prentice Hall.

Parasuraman, A. et. al. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 49, 41-50

Parasuraman, A. et. al. 1988. "SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64, 12-40

Pride, W. M. and Ferrell, O. C. 1989. *Marketing (6th ed.)* Boston : Houghton Mifflin Co.

Tolman, E.C. 1932. *Purposive behavior in animals and men*. New York : Appleton Century – Crofts.

กมลวรรณ รัตนอำไพ. 2535. "การสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

กระทรวงคมนาคม . 2540. “แผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม
4 พฤศจิกายน 2540”. กรุงเทพฯ.

ชาญชัย พิจิตรวัยปรีชา. 2536. “พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อโฆษณาสินค้าโทรศัพท์มือถือ”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพงษ์ ทองภักดี. 2539. “ความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on
Trade in Services : GATS) และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย”. กรุงเทพฯ :
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ทวิพันธ์ จันทนจุลกะ. 2542. “การเปิดเสรีโทรคมนาคมของไทย : จาก WTO สู่ ASEAN”.
วันสื่อสารแห่งชาติ 4 สิงหาคม 2542. กรุงเทพฯ.

บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. 2543. “โทรทางไกลราคาประหยัด : ใครได้...ใครเสีย”.
มองเศรษฐกิจ, ตุลาคม.

บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด. 2543. “พลิกกลยุทธ์ไอเอสพี...ดินเหนียวอินเทอร์เน็ต”.
มองเศรษฐกิจ, พฤศจิกายน.

บริษัทศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ จำกัด. 2543. “ผู้เช่าเลขหมายโทรพื้นฐานเพิ่มขึ้น
แต่ยังมีเลขหมายว่างนับล้าน”. เศรษฐกิจปริทัศน์, สิงหาคม.

บริษัทศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ จำกัด. 2543. “มือถือพร้อมใช้ - ผู้ใช้พร้อมจ่าย”. เศรษฐกิจ
ปริทัศน์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรมบัญชีกลาง. สำนักวิจัยสหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ. 2543. "พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และแนวทางปฏิบัติ". กรุงเทพฯ.

ปทุมพร ศิริรั้งคัมภานนท์. 2532. "การนำนวัตกรรมทางการสื่อสารเข้าสู่การธุรกิจ เฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรวัฒน์ ปรีดาภักทรากุล, ไสว ศิริทองถาวร และ กรุณา วงศ์พินิจสกุล. 2539. "ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศศิธร อินธานูเวคิน. 2538. "ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2543. "อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่". สหสวรรค์ใหม่กับการลงทุนอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ. เล่ม 1. กรกฎาคม

สห ประยูรวงศ์. 2534. "ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการหลังการขายของบริษัทที่ขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, ภาควิชาบัญชีการตลาด, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุรยา. 2539. "ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,
คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาทิศ เขียวชะอุ่ม. 2539. "ภาพลักษณ์ขององค์กรจากเนื้อหาหนังสือพิมพ์ : กรณีโทรศัพท์ 3
ล้านเลขหมาย" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรีย์ จินตรัตน์. 2542. "การเปิดเสรีโทรคมนาคมของไทย". วันสื่อสารแห่งชาติ
4 สิงหาคม 2542. กรุงเทพฯ

อรนุช คล่องเชิงคร. 2538. "หน้าที่ของโทรศัพท์ต่อชีวิตครอบครัวที่อยู่ในเมือง" วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2544. "<http://www.cat.or.th/>"

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2544. "<http://www.bot.or.th/>"

บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด. 2544. "<http://www.dpc.co.th/>"

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2544. "<http://www.telecomasia.co.th/>"

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) . 2544. "<http://www.dtac.co.th/>"

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). 2544. "<http://www.ais900.com/>"

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544. "<http://www.tot.or.th/>"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
ต่อบริการที่ได้รับจากผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ (ระบุ) ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา / ปวส.
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาเอก	
4. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,000-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001-40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 40,001-50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 50,000 บาท
5. อาชีพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. นักเรียนนักศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานเอกชน
<input type="checkbox"/> 3. เจ้าของกิจการ	<input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> 5. ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (ระบุ) _____

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อผู้ประกอบการเพื่อให้บริการโทรศัพท์

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับการใช้บริการโทรศัพท์ และ ระดับคะแนนที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่าน

2.1.1 โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

- () 1. โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ขึ้นต้นด้วย 2 – 5)
 () 2. โครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท เทเลคอม เอเชียฯ หรือ ทีเอ (ขึ้นต้นด้วย 6 – 9)
 () 3. ทั้งข้อ 1 และ 2

2.1.2 ปัจจัยที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ระดับคะแนน 5 = ความสำคัญสูงสุด 4 = ความสำคัญสูง 3 = ความสำคัญปานกลาง
 2 = ความสำคัญน้อย 1 = ความสำคัญน้อยที่สุด / ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ

ปัจจัยที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพของโครงข่ายโทรศัพท์ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการรองรับเทคโนโลยีใหม่ มีพัฒนาการและศักยภาพที่ดี ฯลฯ					
2. บริการเสริมของโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน เช่น PCT SPC ระบบรับฝากข้อความ การให้บริการสื่อสารข้อมูลด้วยความเร็วสูง					
3. เพิ่มความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร เช่น ทำให้สื่อสารได้รวดเร็วทันใจ สามารถใช้ได้ทุกเวลา โทรติดง่าย ฯลฯ					
4. คุณภาพของบริการในการยื่นขอติดตั้งโทรศัพท์ เช่น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วทันใจ สะดวกในการขอติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ เข้าถึงลูกค้า ฯลฯ					
5. ต้องการใช้บริการโทรศัพท์พกพาออกสถานที่ (PCT)					
6. อัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานต่ำและมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ เช่น มีอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด (Y-Tel หรือ TA 1234)					
7. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย เช่น การจัดโปรโมชั่นในบางช่วงเวลา					
8. คุณภาพของบริการหลังการขาย เช่น ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลังจากแจ้งโทรศัพท์เสีย สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ทันที ฯลฯ					
9. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ เช่น มีศูนย์บริการให้เลือกหลายสาขา					
10. ทัศนคติไมตรีของพนักงานขาย / พนักงานที่ติดต่อประสานงาน					
11. อื่นๆ โปรดระบุ (ถ้ามี) _____					

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ หากท่านมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ โทร. 0-2-642-1414

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.3 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ระดับคะแนน 5 = มีปัญหามาก / สูงที่สุด 4 = มีปัญหามาก / สูง 3 = มีปัญหาปานกลาง
 2 = มีปัญหาน้อย 1 = มีปัญหาน้อยที่สุด / ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. คุณภาพของสัญญาณไม่ดี เช่น มีสัญญาณรบกวน เสียงแทรก มีเสียงซ่ามากจนทำให้คุยไม่รู้เรื่อง สัญญาณเสียงไม่ชัดเจน มีเสียงคนพูดคุยกันแทรกเข้ามาขณะใช้โทรศัพท์ ฯลฯ					
2. ปัญหาในการโทรศัพท์เข้า-ออก เช่น ไม่สามารถโทรศัพท์เข้าได้ทั้งๆที่ไม่ได้ใช้สาย มีสัญญาณกริ่งเรียกเข้าพอยกหูโทรศัพท์รับแล้วไม่ได้ยินเสียงคู่สนทนาหรือสายหลุด					
3. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า หลุดบ่อย หรือ เชื่อมอินเทอร์เน็ตไม่ได้					
4. คุณภาพของสัญญาณ PCT เช่น สัญญาณยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั้งกรุงเทพและปริมณฑล มีสัญญาณแต่ไม่สามารถโทรออกได้					
5. ไม่สะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด (Y-TEL1234 หรือ TA-1234) เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขาดหาย เชื่อมต่อไม่ได้					
6. การติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน การตรวจสอบโทรศัพท์ที่แจ้งเสีย เช่น พนักงานมาให้บริการไม่ตรงตามเวลานัดหมาย ขาดเครื่องมือ ขาดความชำนาญในการซ่อมแก้ไข					
7. การคิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการให้บริการจริง เช่น เรียกเก็บค่าบริการสูงเกินกว่าที่ใช้อย่างจริง					
8. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ					
9. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ เช่น พนักงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน บริการไม่สุภาพ ทำงานช้า รอคิวนาน แสดงอาการหงุดหงิด					
10. อื่นๆ โปรดระบุ (ถ้ามี)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2.2 บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (โดยเฉพาะท่านที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน () ที่ตรงกับการใช้บริการโทรศัพท์ และ ระดับคะแนนที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่าน

2.2.1 โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

- () 1. Cellular 900 - AIS () 2. GSM 2 Watt - AIS
 () 3. World Phone 800 - TAC () 4. World Phone 1800 - TAC
 () 5. GSM 1800 - PDC () 6. NMT 470 - ทศท.
 () 7. AMPS 800 - กสท.

2.2.2 ปัจจัยที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ระดับคะแนน 5 = ความสำคัญสูงสุด 4 = ความสำคัญสูง 3 = ความสำคัญปานกลาง
 2 = ความสำคัญน้อย 1 = ความสำคัญน้อยที่สุด / ไม่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจ

ปัจจัยที่ท่านใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้บริการได้ครอบคลุมทั่วประเทศ					
2. ความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร					
3. สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ เช่น WAP					
4. ความน่าสนใจของรายการส่งเสริมการจัดจำหน่าย เช่น การจัดโปรโมชั่นในบางช่วงเวลา					
5. ขนาดของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่					
6. ยี่ห้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่					
7. ฟังก์ชันการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่					
8. ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่					
9. คุณภาพของบริการหลังการขาย เช่น ความรวดเร็วในการตรวจสอบหลังจากแจ้งโทรศัพท์เสีย สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ทันที ฯลฯ					
10. ความสะดวกในการติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์ เช่น มีศูนย์บริการให้เลือกหลายสาขา ให้บริการครอบคลุมทั้งการขอติดตั้ง การให้คำปรึกษา การรับชำระค่าบริการ ฯลฯ					
11. อธิยาศัยไมตรีของพนักงานขาย พนักงานที่ติดต่อประสานงาน					
12. อื่นๆ โปรดระบุ (ถ้ามี)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ระดับคะแนน 5 = มีปัญหามาก/สูงที่สุด 4 = มีปัญหามาก/สูง 3 = มีปัญหาปานกลาง
 2 = มีปัญหาน้อย 1 = มีปัญหาน้อยที่สุด / ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1. สัญญาณโทรศัพท์หลุดบ่อย					
2. ไม่มีสัญญาณให้เรียกออก					
3. มีคลื่นรบกวน					
4. สัญญาณขาดช่วง สะดุดบ่อย ๆ					
5. ค่าบริการรายเดือนสูง					
6. ค่าใช้จ่ายการโทรศัพท์ต่อนาทีสูง					
7. เรียกเก็บค่าใช้บริการสูงผิดปกติโดยไม่ได้โทรออก คิดค่าบริการในใบแจ้งหนี้ไม่ตรงตามการ ใช้บริการจริง					
8. เคยถูกลักลอบวง					
9. จำนวนของศูนย์บริการมีน้อยไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ					
10. คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ เช่น พนักงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน บริการไม่สุภาพ ทำงานช้า รอคิวนาน แสดงอาการหงุดหงิด					
อื่นๆ โปรดระบุ (ถ้ามี)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายนเรนทร์ ละเลิศ
วันเดือนปีเกิด	26 ธันวาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	82/355 หมู่ที่ 20 หมู่บ้านสุธาวิ คัลสเตอร์เฮาส์ ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่ทำงาน	บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษา อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต (อสป.) สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2531 สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ จากวิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้