

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้ คือ

4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4.3 การเปรียบเทียบสภาพทั่วไป กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

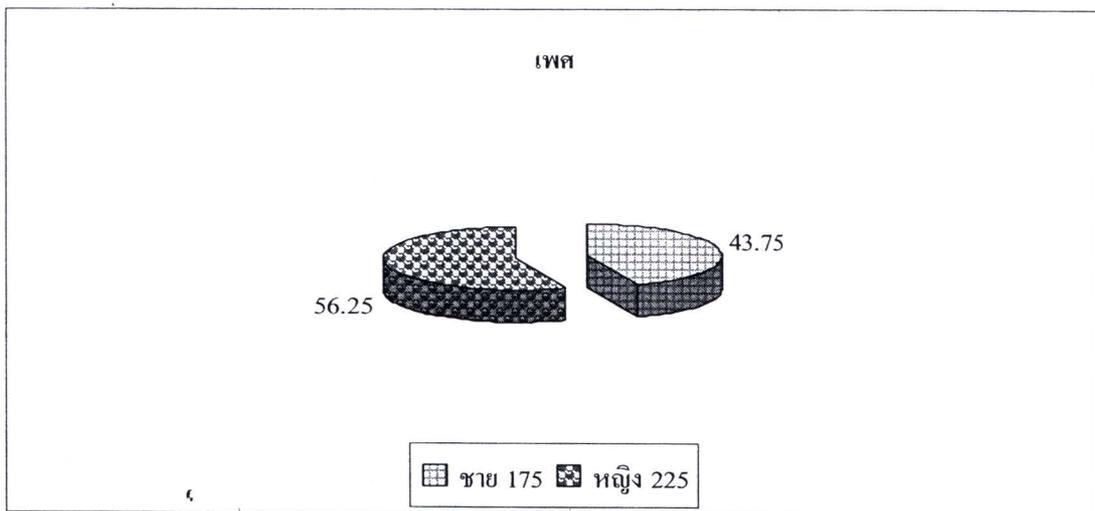
4.4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 400 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100

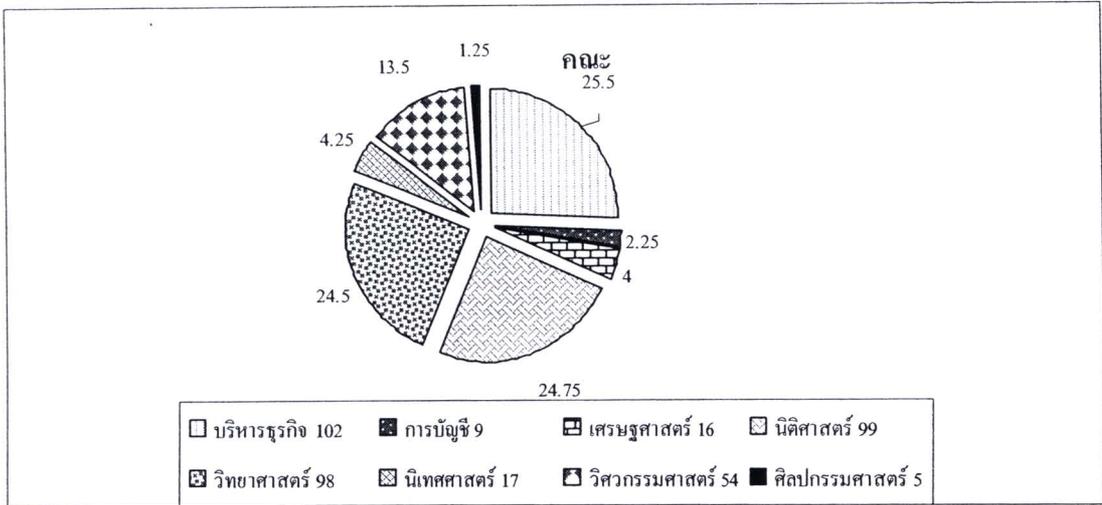


ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 56.25

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	102	25.5
การบัญชี	9	2.25
เศรษฐศาสตร์	16	4
นิติศาสตร์	99	24.75
วิทยาศาสตร์	98	24.5
นิเทศศาสตร์	17	4.25
วิศวกรรมศาสตร์	54	13.5
ศิลปกรรมศาสตร์	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

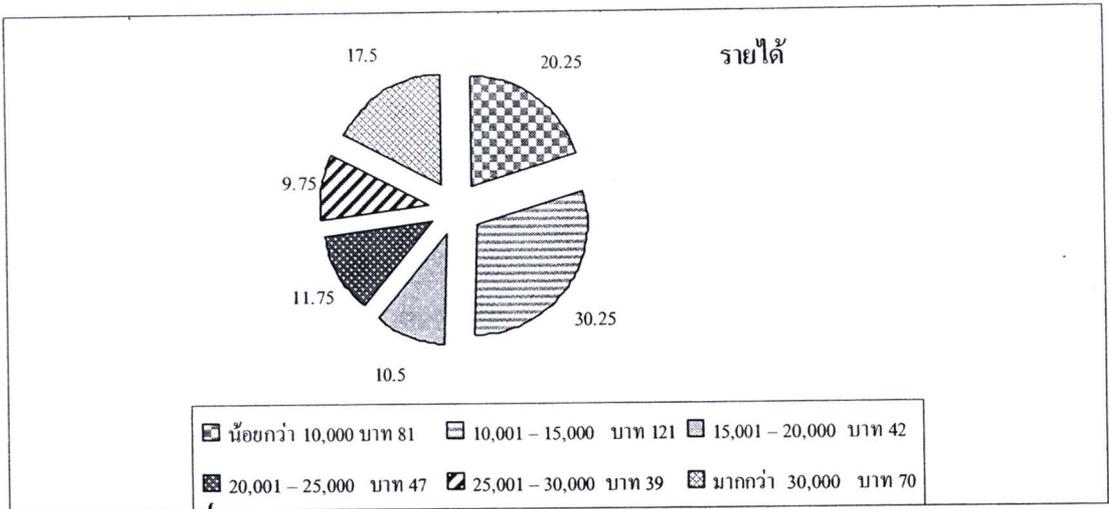


ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามคณะ

จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.2 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ หรือคิดเป็นร้อยละ 25.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	81	20.25
10,001 – 15,000 บาท	121	30.25
15,001 – 20,000 บาท	42	10.5
20,001 – 25,000 บาท	47	11.75
25,001 – 30,000 บาท	39	9.75
มากกว่า 30,000 บาท	70	17.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

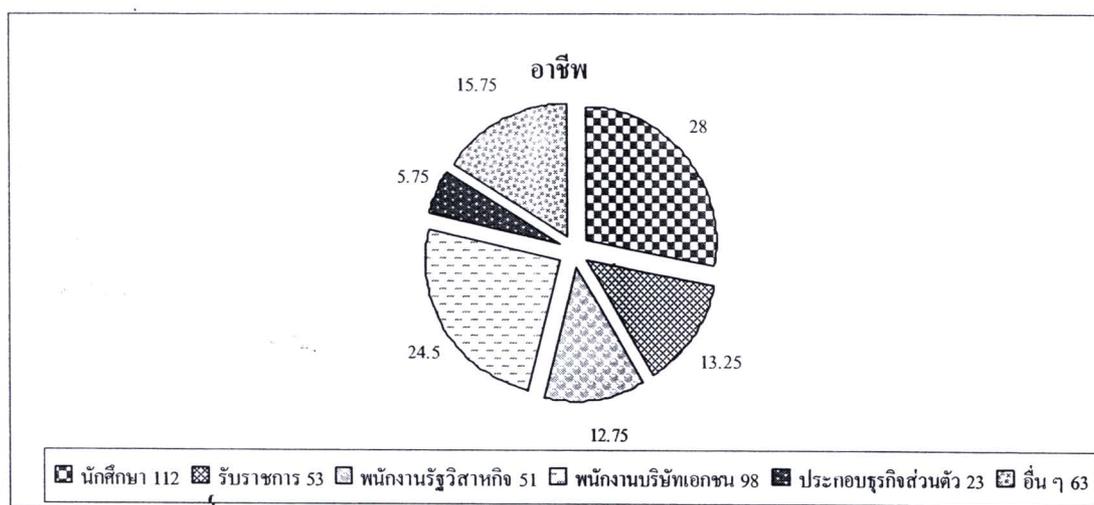


ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.25

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	112	28
รับราชการ	53	13.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	51	12.75
พนักงานบริษัทเอกชน	98	24.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	5.75
อื่น ๆ	63	15.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

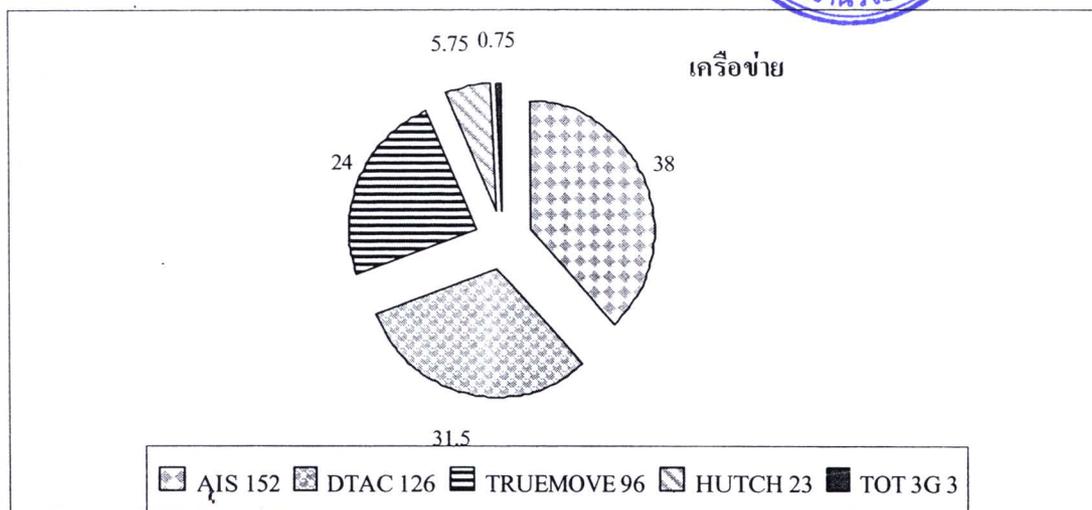


ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.4 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษา หรือคิดเป็นร้อยละ 28

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการเครือข่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
AIS	152	38
DTAC	126	31.5
TRUEMOVE	96	24
HUTCH	23	5.75
TOT 3G	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 4.5 และภาพที่ 4.5 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ส่วนใหญ่มีใช้บริการเครือข่ายเอไอเอส หรือคิดเป็นร้อยละ 38

#### 4.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.6 – 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย	3.66	0.828	มาก
2	ด้านอัตราค่าใช้บริการ	3.25	0.996	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3	ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ	3.67	0.917	มาก
4	ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด	3.4	0.834	ปานกลาง
5	ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	3.75	0.856	มาก
6	ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ	3.64	0.929	มาก
7	ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	3.84	0.866	มาก
8	ด้านความจุของระบบ	3.48	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวม ได้แก่ ด้านอัตราค่าใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.996) ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.834) และด้านความจุของระบบ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.960) จัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เหลือนอกจากนี้จัดอยู่ในระดับมาก และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.866) รองลงมา คือด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.856) และ ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.917)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย

ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ความครอบคลุมของพื้นที่การให้บริการ	4.00	0.741	มาก
2	ความชัดเจนของสัญญาณ	3.79	0.903	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3	ความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.40	0.849	ปานกลาง
4	ความปลอดภัยต่อสุขภาพของสัญญาณ	3.44	0.821	ปานกลาง
รวม		3.66	0.828	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย โดยรวม จัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.828) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้าน พบว่า จัดอยู่ในระดับมากและระดับปานกลางเท่า ๆ กัน ซึ่งค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.741) และรองลงมา คือความชัดเจนของสัญญาณ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.903)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านอัตราค่าบริการ

ด้านอัตราค่าบริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการโทรศัพท์ (บาท/นาที)	3.34	1.130	ปานกลาง
2	ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการ SMS	3.23	0.915	ปานกลาง
3	ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการ MMS	3.12	0.994	ปานกลาง
4	ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.18	0.909	ปานกลาง
5	ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการโทรศัพท์แบบเติมเงิน	3.31	1.006	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านอัตราค่าใช้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
6	ความเหมาะสมของโปรแกรมชั้นในการเหมาจ่ายค่าใช้บริการโทรศัพท์รายเดือน	3.32	1.024	ปานกลาง
รวม		3.25	0.996	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านอัตราค่าใช้บริการ โดยรวม จัดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.996) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของราคาค่าบริการโทรศัพท์ (บาท/นาที) ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 1.130) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของโปรแกรมชั้นในการเหมาจ่ายค่าบริการโทรศัพท์รายเดือน ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 1.024) และความเหมาะสมของราคาค่าบริการโทรศัพท์แบบเติมเงิน ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 1.006)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ

ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ศูนย์บริการ/ตัวแทนจำหน่ายมีครอบคลุมในทุกพื้นที่	3.68	1.007	มาก
2	ความสะดวกในการเดินทางไปยังศูนย์บริการ	3.71	0.857	มาก
3	จุดรับชำระค่าบริการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย	3.62	0.887	มาก
รวม		3.67	0.917	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ โดยรวม จัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.917) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือความ

สะดวกในการเดินทางไปศูนย์บริการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.857) รองลงมา คือศูนย์บริการ/ตัวแทนจำหน่ายมีครอบคลุมในทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 1.007) และจุดรับชำระค่าบริการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.887)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการขาย

ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการขาย		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	การโฆษณาผ่านทางสื่อโทรทัศน์มีความน่าสนใจ	3.59	0.777	มาก
2	การโฆษณาผ่านทางสื่อวิทยุมีความน่าสนใจ	3.28	0.890	ปานกลาง
3	การโฆษณาทางแผ่นพับ และใบปลิวมีความน่าสนใจ	3.41	0.722	ปานกลาง
4	การให้โปรโมชั่นร่วมกับบริษัทอื่น เช่น ส่วนลดร้านอาหาร ส่วนลดชมภาพยนตร์	3.32	0.881	ปานกลาง
5	การให้บริการเสริมนอกเหนือจากบริการ โทรศัพท์ (Value Added Service)	3.38	0.899	ปานกลาง
รวม		3.40	0.834	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการขาย โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. 0.834) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือการโฆษณาผ่านทางสื่อโทรทัศน์มีความน่าสนใจ ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.777) รองลงมา คือการโฆษณาทางแผ่นพับ และใบปลิวมีความน่าสนใจ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.722) และการให้บริการเสริมนอกเหนือจากบริการ โทรศัพท์ (Value Added Service) ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.899)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน

ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	สามารถให้คำแนะนำด้านการใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.68	0.840	มาก
2	ความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงาน	3.71	0.844	มาก
3	พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	3.91	0.736	มาก
4	ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	1.005	มาก
รวม		3.75	0.856	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.856) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.736) รองลงมา คือความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.844) และสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือสามารถให้คำแนะนำด้านการใช้บริการได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.840) และความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 1.005)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ

ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	ความสะดวกรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดส่วนตัว	3.57	0.901	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
2	ความสะดวกในการเปลี่ยนแปลง โปรโมชันหรือบริการต่าง ๆ	3.70	0.895	มาก
3	ความสะดวกในการสมัครใช้บริการเสริมต่าง ๆ	3.72	0.884	มาก
4	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	3.70	0.975	มาก
5	ความสะดวกรวดเร็วในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ	3.50	0.988	มาก
รวม		3.64	0.929	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.929) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือความสะดวกในการสมัครใช้บริการเสริมต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.884) รองลงมา คือความสะดวกรวดเร็วในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.975) และความสะดวกในการเปลี่ยนแปลง โปรโมชันหรือบริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.895)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ

ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	เป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป	3.86	0.964	มาก
2	เป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดี (Corporate Social Response)	3.78	0.813	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
3	ชื่อเสียงของบริษัทของผู้ให้บริการด้านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.89	0.821	มาก
รวม		3.84	0.866	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.866) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการด้านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.821) รองลงมา คือเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.964) และเป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดี ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.813)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านความจุของระบบ

ด้านความจุของระบบ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1	สามารถโทรเข้า-ออกได้ง่ายในช่วงเวลาเร่งด่วน	3.673	1.000	มาก
2	ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.457	0.920	มาก
3	สามารถรองรับการใช้งาน Wi-Fi ของแบลคเบอร์รี่ ไอโฟนและสมาร์ตโฟนยี่ห้อต่างๆ ได้ดี	3.444	1.021	ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านความจุของระบบ		ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
4	ความสามารถในการใช้บริการประชุมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.343	0.899	ปานกลาง
รวม		3.479	0.960	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านความจุของระบบ โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.960) เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าจัดอยู่ในระดับมากและระดับปานกลางเท่า ๆ กัน ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือสามารถโทรเข้า-ออกได้ง่ายในช่วงเวลาเร่งด่วน ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 1.00) รองลงมา คือความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ( $\bar{X} = 3.346$ , S.D. = 0.920) และสามารถรองรับการใช้งาน Wi-Fi ของเบลคเบอร์รี่ ไอโฟน และสมาร์ตโฟนยี่ห้อต่างๆ ได้ดี ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 1.021)

#### 4.3 การเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบสภาพทั่วไปของนักศึกษา กับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.15 – 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้	ชาย		หญิง		p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย	3.54	0.813	3.75	0.827	0.058

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้	ชาย		หญิง		p
2. ด้านอัตราค่าใช้บริการ	3.17	1.127	3.31	0.876	0.072
3. ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ	3.50	0.995	3.80	0.828	0.065
4. ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการขาย	3.25	0.903	3.51	0.755	0.060
5. ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	3.52	0.911	3.92	0.767	0.063
6. ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ	3.43	0.982	3.80	0.852	0.067
7. ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	3.71	0.926	3.95	0.799	0.064
8. ด้านความจุของระบบ	3.24	1.036	3.67	0.850	0.070
ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน	3.42	0.962	3.71	0.819	0.065

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามคณะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	11.317	7	1.617	3.052	0.004*
	ภายในกลุ่ม	207.680	392	0.530		
	รวม	218.998	399			
2. ด้านอัตราค่าใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.522	7	2.360	2.994	0.004*
	ภายในกลุ่ม	308.988	392	0.788		
	รวม	325.510	399			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.989	7	0.713	0.989	0.439
	ภายในกลุ่ม	282.601	392	0.721		
	รวม	287.590	399			
4. ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.807	7	2.258	0.379	0.914
	ภายในกลุ่ม	266.870	392	0.681		
	รวม	268.678	399			
5. ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.198	7	2.314	1.838	0.079
	ภายในกลุ่ม	493.562	392	1.259		
	รวม	509.760	399			
6. ด้านกระบวนการต่างๆในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.951	7	0.279	0.379	0.941
	ภายในกลุ่ม	332.346	392	0.848		
	รวม	334.298	399			
7. ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.258	7	1.465	1.496	0.167
	ภายในกลุ่ม	383.982	392	0.980		
	รวม	394.240	399			
8. ด้านความจุของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	21.939	7	3.134	3.991	0.000*
	ภายในกลุ่ม	307.811	392	0.785		
	รวม	329.750	399			
ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	10.623	7	1.518	1.883	0.319
	ภายในกลุ่ม	322.980	392	0.824		
	รวม	333.603	399			

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท ที่เรียนต่างคณะกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่เรียนต่างคณะกัน มี

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย ด้านอัตราค่าบริการ และด้านความจุของระบบ แตกต่างอย่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	7.697	5	1.539	2.870	.015*
	ภายในกลุ่ม	211.301	394	0.536		
	รวม	218.998	399			
2. ด้านอัตราค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.715	5	0.943	1.158	0.329
	ภายในกลุ่ม	320.795	394	0.814		
	รวม	325.510	399			
3. ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.285	5	1.457	2.048	0.071
	ภายในกลุ่ม	280.305	394	.711		
	รวม	287.590	399			
4. ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	9.716	5	1.943	2.956	0.012*
	ภายในกลุ่ม	258.962	394	0.657		
	รวม	268.678	399			
5. ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.958	5	3.992	3.211	0.007*
	ภายในกลุ่ม	489.802	394	1.243		
	รวม	509.760	399			
6. ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.106	5	2.221	2.708	0.020*
	ภายในกลุ่ม	323.191	394	0.820		
	รวม	334.298	399			
7. ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.658	5	1.332	1.354	0.241
	ภายในกลุ่ม	387.582	394	0.984		
	รวม	394.240	399			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
8. ด้านความจุของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	10.050	5	2.010	2.477	0.032*
	ภายในกลุ่ม	319.700	394	0.811		
	รวม	329.750	399			
ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	9.648	5	1.930	2.348	0.091
	ภายในกลุ่ม	323.955	394	0.822		
	รวม	333.603	399			

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ และด้านความจุของระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.159	5	0.432	0.785	0.561
	ภายในกลุ่ม	216.838	394	0.550		
	รวม	218.998	399			
2. ด้านอัตราค่าใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.043	5	1.609	1.996	0.078
	ภายในกลุ่ม	317.467	394	0.806		
	รวม	325.510	399			
3. ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.946	5	2.989	4.320	0.001*
	ภายในกลุ่ม	272.644	394	0.692		
	รวม	287.590	399			
4. ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.664	5	0.533	0.789	0.558
	ภายในกลุ่ม	266.014	394	0.675		
	รวม	268.678	399			
5. ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.768	5	2.954	2.351	0.040*
	ภายในกลุ่ม	494.992	394	1.256		
	รวม	509.760	399			
6. ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.544	5	2.309	2.818	0.016*
	ภายในกลุ่ม	322.754	394	0.819		
	รวม	334.298	399			
7. ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.874	5	4.975	5.307	0.000*
	ภายในกลุ่ม	369.366	394	0.937		
	รวม	394.240	399			



ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
8. ด้านความจุของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	32.785	5	6.557	8.700	0.000*
	ภายในกลุ่ม	296.965	394	0.754		
	รวม	329.750	399			
ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	13.973	5	2.795	3.383	0.157
	ภายในกลุ่ม	319.630	394	0.811		
	รวม	333.603	399			

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท ที่มีช่วงรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีช่วงรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการต่างๆในการใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และด้านความจุของระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบสภาพทั่วไปกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	27.332	4	6.833	14.082	0.000*
	ภายในกลุ่ม	191.665	395	0.485		
	รวม	218.998	399			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. ด้านอัตราค่าใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.209	4	5.302	6.883	0.000*
	ภายในกลุ่ม	304.301	395	0.770		
	รวม	325.510	399			
3. ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.592	4	4.898	7.219	0.000*
	ภายในกลุ่ม	267.998	395	0.678		
	รวม	287.590	399			
4. ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.390	4	0.597	0.886	0.472
	ภายในกลุ่ม	266.288	395	0.674		
	รวม	268.678	399			
5. ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	22.342	4	5.585	4.526	0.001*
	ภายในกลุ่ม	487.418	395	1.234		
	รวม	509.760	399			
6. ด้านกระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.740	4	4.435	5.534	0.000*
	ภายในกลุ่ม	316.557	395	0.801		
	รวม	334.298	399			
7. ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.250	4	4.813	5.069	0.001*
	ภายในกลุ่ม	374.990	395	0.949		
	รวม	394.240	399			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
8. ด้านความจุของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	12.715	4	3.179	3.961	0.004*
	ภายในกลุ่ม	317.035	395	0.803		
	รวม	329.750	399			
ภาพรวมทั้ง 8 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	17.821	4	4.420	6.020	0.050*
	ภายในกลุ่ม	315.782	395	0.875		
	รวม	333.603	399			

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท ที่ใช้บริการผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่านักศึกษาที่ใช้บริการผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

4.4.1 ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย ผู้ให้บริการเครือข่ายบางรายขยายพื้นที่การให้บริการในเขตที่ยังไม่มีสัญญาณ และพัฒนาความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

4.4.2 ด้านอัตราค่าบริการ ควรจะทำโปรโมชั่นค่าบริการที่สอดคล้องกัน เพราะผู้ให้บริการเครือข่ายบางรายค่าโทรศัพท์ต่อนาทีถูก แต่ค่าบริการส่ง SMS MMS และอินเทอร์เน็ตยังสูงอยู่

4.4.3 ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ ศูนย์ให้บริการของผู้ให้บริการเครือข่ายในบางพื้นที่ยังคงไกลที่พักอาศัย และยังมีให้บริการน้อย

4.4.4 ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการเครือข่ายบางรายได้มีบริการเสริมและการส่งเสริมการขายที่คืออยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นโปรโมชั่นให้บริการ หรือเข้าร่วมกับห้างร้านต่าง ๆ เพื่อลดราคาสินค้าและบริการ แต่ยังคงพบว่าในผู้ให้บริการเครือข่ายบางรายยังคงไม่มีตรงนี้ จึงอยากให้ผู้ให้บริการเครือข่ายบางรายเพิ่มตรงนี้ให้เหมือนกัน

4.4.5 ความประทับใจในการให้บริการพนักงาน ผู้ให้บริการเครือข่ายรายหลัก ๆ พนักงานให้บริการคืออยู่แล้ว แต่ในบางเครือข่ายยังคงต้องพัฒนาทั้งในการให้คำแนะนำต่อผู้ใช้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการ

4.4.6 กระบวนการต่าง ๆ ในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการของผู้ให้บริการเครือข่ายความเพิ่มช่องทางในการชำระเงินมากขึ้น

4.4.7 ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเครือข่ายบางรายได้มีการคืนกำไรให้แก่สังคม และมีกิจกรรมที่น่าสนใจคืออยู่แล้ว จึงอยากให้ผู้ให้บริการที่ยังไม่ได้ทำตรงนี้ จัดรายการต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นมา

4.4.8 ความจุของระบบ ผู้ให้บริการบางเครือข่ายควรพัฒนาการใช้งานการโทรเข้า-ออกให้รวดเร็วและติดต่อง่ายขึ้น