

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอ็คเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ใน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอ็คเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ใน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอ็คเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ของ ผู้ใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัท โทเทิลแอ็คเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอ็คเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ใน กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษานี้ตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 เพศชาย ร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 36.20 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 23.96 และน้อยที่สุดอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 19.79 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.44 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.38 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.19 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.91 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 21.09 น้อยที่สุดคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.63 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 58.33 รองลงมาคือสถานภาพสมรส ร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.17 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 53.65 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.42

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายโดยจำแนกออกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ โดยสามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้ดังนี้

2.1.1 หัวข้อมีสินค้าตามโปรโมชันให้เลือกจำนวนมาก มีความหลากหลายของบริการเสริม ร้อยละ 97.14

2.1.2 หัวข้อการให้บริการครบถ้วนตามต้องการ ร้อยละ 94.53

2.1.3 หัวข้อช่วงเวลา ปิด - เปิด บริการเหมาะสม ร้อยละ 91.93

2.2 ด้านพนักงาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงาน โดยสามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้ดังนี้

2.2.1 หัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ร้อยละ 95.57

2.2.2 หัวข้อเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ ร้อยละ 94.01

2.2.3 หัวข้อเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 92.19

2.2.4 หัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 90.63

2.2.5 หัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า ร้อยละ 85.68

2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ โดยสามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้ดังนี้

2.3.1 หัวข้อมีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ ร้อยละ 94.79

2.3.2 หัวข้อสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ร้อยละ 94.53

2.3.3 หัวข้อมีความชัดเจนของระบบการสื่อสารหรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจ ต่อผู้รับบริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.16

2.3.4 หัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน กระชับ เข้าใจง่าย คล่องตัว ร้อยละ 83.59

2.3.5 หัวข้อมีความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 81.51

2.4 ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา โดยสามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้ดังนี้

2.4.1 อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพเครือข่ายที่สัญญาณชัดเจน ร้อยละ 91.41

2.4.2 อัตราค่าบริการเหมาะสมกับการให้บริการ ร้อยละ 90.89

2.4.3 เป็นราคาที่ผู้บริโภคมอบรับได้ ร้อยละ 90.63

2.4.4 อัตราการชำระค่าบริการต่อเดือน ถูกต้องสม่ำเสมอ ร้อยละ 89.58

2.5 ด้านการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย โดยสามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้ดังนี้

2.5.1 หัวข้อให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นเครื่องมือถือ, เอทีเอ็ม ร้อยละ 96.61

2.5.2 หัวข้อมีพนักงานบริการลูกค้า DTAC shop , DTAC center รองรับลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง และให้บริการผ่านร้าน (outlet) เช่นตามตึกแถวในชุมชนหรือ ร้อยละ 95.83

2.5.3 หัวข้อมีที่จอดรถเพียงพอ ร้อยละ 85.68

2.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยสามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้ดังนี้

2.6.1 หัวข้อมีการให้บริการของเว็บไซต์ DTAC ร้อยละ 96.88

2.6.2 หัวข้อมีโปรโมชั่นน่าสนใจ ที่หลากหลาย ร้อยละ 95.57

2.6.3 หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อ ร้อยละ 91.93

2.6.4 หัวข้อมีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 88.28

2.6.5 มีการแจกแผ่นพับ แนะนำบริการ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 81.77

2.6.6 หัวข้อมีการทำป้ายโฆษณา หน้าสถานบริการให้สะดุดตา ร้อยละ 81.51

3. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC เป็นรายเดือน Postpaid ร้อยละ 50.52 และเติมเงิน Prepaid ร้อยละ 49.48 ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ มากที่สุดคือ 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี ร้อยละ 30.99 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 28.39 และน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 5.73 นอกจากโทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC แล้วผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น ร้อยละ 58.33 ถ้าหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC จะเลือกใช้เครือข่าย TRUE ร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ AIS

ร้อยละ 34.90 และน้อยที่สุดคือ HUTCH ร้อยละ 17.71 ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท ร้อยละ 55.73 รองลงมาคือ 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 18.75 และน้อยที่สุดคือ 2,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.34 โดยส่วนใหญ่เลือกใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS ร้อยละ 46.61 รองลงมาคือ ATM SIM ร้อยละ 14.06 และน้อยที่สุดคือ WAP ร้อยละ 5.73 ตามลำดับ

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC กับลักษณะทางประชากรศาสตร์

4.1 เพศ

พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC อธิบายเป็นรายหัวข้อ ได้ดังนี้

4.1.1 หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.317 สรุปได้ว่าเพศกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.1.2 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.193 สรุปได้ว่าเพศกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.1.3 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่นหรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.669 สรุปได้ว่าเพศกับพฤติกรรมการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.1.4 หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้ เครือข่ายใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.327 สรุปได้ว่าเพศกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อ หากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.1.5 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน เท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.270 สรุปได้ว่าเพศกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่าน เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.1.6 หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสาย โทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 สรุปได้ว่าเพศกับพฤติกรรมการใช้

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้า และโทรออก) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.72 และ 31.28 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.46 และ 36.54 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ 33.33 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.66 และ 46.34 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.18 และ 31.82 ตามลำดับ

4.2 อายุ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC อธิบายเป็นรายหัวข้อได้ดังนี้

4.2.1 หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าอายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.11 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 31.44 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 8.76

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.26 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 31.58 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 16.32

4.2.2 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าอายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 27.27 และอายุ 41 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด ร้อยละ 4.55

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 29.73 และอายุ 41 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด ร้อยละ 8.11

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.12 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 23.85 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับ อายุ 41 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด เท่ากันร้อยละ 16.51

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.45 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 27.73 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.29

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 35.00 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 11.67

4.2.3 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.212 สรุปได้ว่าอายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น หรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.2.4 หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการมีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.31 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 31.34 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 8.21

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีอายุ 21 - 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.11 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 23.63 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 17.58

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 33.82 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.71

4.2.5 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.45 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 32.71 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 13.08

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 25.00 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 4.17

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.86 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.71

- ผู้ใช้บริการมีอายุ 31-40 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.58 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการมีอายุ 31-40 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.22 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

4.2.6 หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.34 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.79 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 15.64

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.23 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 40.38 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.77

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 27.78 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 8.33

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับ อายุ 21 - 30 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์ โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 29.27 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 2.44

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี กับอายุ 41 ปีขึ้นไป เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 42.59 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 14.81 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 27.27 และอายุ 21 - 30 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 18.18

4.3 ระดับการศึกษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอนด์เน็ต คอมมูนิกেশัน จำกัด (มหาชน) DTAC อธิบายเป็นรายหัวข้อได้

4.3.1 หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.90 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 20.10

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.95 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.84 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 4.21

4.3.2 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.18 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.73 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 9.09

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.43 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.86

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.36 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 10.09

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 31.93 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 20.17

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.67 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 30.00

4.3.3 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.056 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่นหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.3.4 หากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.73 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.10 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 17.16

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 39.01 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 13.74

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.18 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 2.94

4.3.5 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.74 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.52 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 3.74

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.06 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 15.28

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.86 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.71

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.11 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ร้อยละ 0.00

4.3.6 หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.49 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.87 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 15.64

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.38 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.77
- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.22 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 13.89
- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.66 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.59 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 9.76
- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.59 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.56
- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.82 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 13.64

4.4 อาชีพ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC อธิบายเป็นรายหัวข้อ ได้ดังนี้

4.4.1 หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่าอาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 22.68 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 10.31
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.21 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 10.00

4.4.2 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 สรุปได้ว่า อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.27 และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.08 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 21.62 และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 13.51

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.94 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 19.27 และอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด ร้อยละ 13.76

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.73 รองลงมาอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.01 และอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 15.13

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.00 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 10.00

4.4.3 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.078 สรุปได้ว่า อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น หรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.4.4 หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.82รองลงมาอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.64 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 11.19

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.02 รองลงมาอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 25.27 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 11.54

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.41รองลงมาอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.53 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด ร้อยละ 10.29

4.4.5 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.64 รองลงมาอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.96 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 11.21

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.96 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 4.17

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับธุรกิจส่วนตัว เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.57 และอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป น้อยที่สุด ร้อยละ 7.14

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับธุรกิจส่วนตัว เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.05 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.4.6 ท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.93 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.55 และอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 14.53
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.92 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.08 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 5.77
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail, VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.57 และอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป กับ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 11.11
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์ โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 36.59 และค้าขาย/รับจ้างทั่วไป กับ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 4.88
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.33 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00
- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป กับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.64 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 9.09

4.5 สถานภาพสมรส

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC อธิบายเป็นรายหัวข้อได้ดังนี้

4.5.1 หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.45 รองลงมา สมรส ร้อยละ 45.88 และ หม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 5.67

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.42 รองลงมา สมรส ร้อยละ 28.95 และ หม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 2.63

4.5.2 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็น ระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมาสมรส ร้อยละ 13.64 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็น ระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.22 รองลงมาสมรส ร้อยละ 32.43 และ หม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 1.35

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็น ระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมาสมรส ร้อยละ 34.86 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 3.67

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็น ระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.58 รองลงมาสมรส ร้อยละ 43.70 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 6.72

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็น ระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาสมรส ร้อยละ 45.00 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 5.00

4.5.3 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.878 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.5.4 หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้ เครือข่ายใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.110 สรุปได้ว่าสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.5.5 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.16 รองลงมาสมรส ร้อยละ 28.97 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 1.87

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.61 รองลงมาสมรส ร้อยละ 41.67 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 9.72

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สมรส เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมา โสด ร้อยละ 44.29 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 4.29

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สมรส เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมาโสด ร้อยละ 26.32 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 10.53

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาสมรส ร้อยละ 44.44 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

4.5.6 หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.19 รองลงมาสมรส ร้อยละ 42.46 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 3.35

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.85 รองลงมาสมรส ร้อยละ 19.23 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 1.92

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาสมรส ร้อยละ 25.00 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 8.33

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.61 รองลงมาสมรส ร้อยละ 21.95 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 2.44

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สมรส เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมา โสด ร้อยละ 33.33 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 5.56

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาสมรส ร้อยละ 31.82 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 9.09

4.6 รายได้ต่อเดือน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซิส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC อธิบายเป็นรายหัวข้อได้ดังนี้

4.6.1 หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.06 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 19.59 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 9.79

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.26 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 40.53 และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 2.11

4.6.2 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเนื่องกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 31.82 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.05 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 32.43 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 5.41

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 22.02 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 4.59

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 22.69 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 10.92

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 28.33 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 11.67

4.6.3 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่นหรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.321 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเนื่องกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่นหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4.6.4 หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเนื่องกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.15 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 13.43

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.24 รองลงมารายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 29.12 และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 6.04

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมารายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 36.76 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 4.41

4.6.5 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.48 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 40.19 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 0.93

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.44 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 16.67 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 5.56

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 30.00 และรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 8.57

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 26.32

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 33.33

4.6.6 หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.69 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 21.79 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 6.15

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 42.31 และ 20,001 - 30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด เท่ากัน ร้อยละ 1.92

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 16.67 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 2.78

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.22 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 36.59 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 4.88

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 29.63 และ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 1.85

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 31.82 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 4.55

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า

5.1 ด้านบริการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ กับพฤติกรรมกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ หัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ดังนี้

- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่

- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด

- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ ในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิดบริการเหมาะสม กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.31 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 30.03 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 5.95

5.1.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ ในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิดบริการเหมาะสม กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 61.76

5.1.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ ในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิดบริการเหมาะสม กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมา 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 19.55 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.42

5.1.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ ในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิดบริการเหมาะสม กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS เห็นด้วยในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.73 รองลงมา ATM SIM ร้อยละ 13.60 และ WAP เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.67

5.2 ด้านพนักงาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน กับพฤติกรรมกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.2.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน หัวข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือคือเครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่
- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

5.2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน หัวข้อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ดังนี้

- หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือคือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด

5.2.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน หัวข้อเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน ในหัวข้อ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ให้บริการประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 50.68 และ 49.32 ตามลำดับ

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน ในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.61 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 29.43 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 5.99

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน ในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือคือเครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือคือเครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 56.95

4. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน ในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.14 รองลงมา ATM SIM ร้อยละ 14.71 และ WAP เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.99

5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน ในหัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมา 501 - 1,000 บาท กับ 1,001 - 1,500 บาท เท่ากัน ร้อยละ 19.54 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.72

6. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน ในหัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ

0.036 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.71 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 19.45 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.52

7. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงานในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือเครื่องข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือเครื่องข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 56.51

5.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องข่าย DTAC สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อมีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจ ต่อผู้รับบริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid คิดเป็นร้อยละ 52.91 และ 47.09 ตามลำดับ

5.3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อมีความรวดเร็วในการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครื่องข่ายใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้บริการที่จะเลือกใช้เครื่องข่าย TRUE หากไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องข่าย DTAC เห็นด้วยในหัวข้อมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาเครื่องข่าย AIS ร้อยละ 32.59 และเครื่องข่าย HUTCH น้อยที่สุด ร้อยละ 16.61

5.3.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 17.63 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.48

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.4 ด้านราคา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคากับพฤติกรรมการการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้

5.4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ในหัวข้ออัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพเครือข่ายที่สัญญาณชัดเจน กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่นหรือไม่ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 56.70

5.4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ในหัวข้ออัตราค่าบริการต่อเดือน ถูกต้องสม่าเสมอ กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ อัตราการชำระค่าบริการต่อเดือน ถูกต้องสม่าเสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.59รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 17.44 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.74

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.5 ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย กับพฤติกรรมการการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.5.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ในหัวข้อมีสำนักงานบริการลูกค้า DTAC shop , DTAC center รองรับลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง กับ พฤติกรรมการใช้

โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 51.09 และ 48.91 ตามลำดับ

5.5.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ในหัวข้อมีที่จอดรถเพียงพอกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 51.98 และ 48.02 ตามลำดับ

5.5.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ในหัวข้อให้บริการผ่านร้าน (outlet) เช่นตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS เห็นด้วยในหัวข้อ ให้บริการผ่านร้าน (outlet) เช่นตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.84 รองลงมา ATM SIM ร้อยละ 14.67 และผู้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.98

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.6.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์, โฆษณาทางโทรทัศน์, ทางวิทยุ, ทาง Internet, SMS, E-mail มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน

เท่าใด

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.6.1.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดในหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์, โฆษณาทางโทรทัศน์, ทางวิทยุ, ทาง Internet, SMS, E-mail กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 52.12 และ 47.88 ตามลำดับ

5.6.1.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์, โฆษณาทางโทรทัศน์, ทางวิทยุ, ทาง Internet, SMS, E-mail กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์, โฆษณาทางโทรทัศน์, ทางวิทยุ, ทาง Internet, SMS, E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.79 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 17.28 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.55

5.6.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดในหัวข้อมีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ มีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.05 รองลงมา 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 18.88 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.47

5.6.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการทำป้ายโฆษณา หน้าสถานบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ นี้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่

ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.03 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 29.07 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 6.07

5.6.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการแจกแผ่นพับ แนะนำบริการ ไปยังกลุ่มเป้าหมายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.57 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 29.62 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 6.37

5.6.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการให้บริการของ เว็บไซต์ DTAC กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 57.26

5.6.6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจที่หลากหลาย มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.6.6.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในหัวข้อมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจที่หลากหลายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 57.22

5.6.6.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ ที่หลากหลายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่าน

เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ มีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.77 รองลงมา 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 17.44 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.45

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอคเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า

ผู้ให้บริการฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 เพศชาย ร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.44 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.91 มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 58.33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 25.0

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอคเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้บริการฯ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจฯ ดังนี้

2.1.1 หัวข้อมีสินค้าตามโปรโมชันให้เลือกจำนวนมาก มีความหลากหลายของบริการเสริม ร้อยละ 97.14

2.1.2 การให้บริการครบถ้วนตามต้องการ ร้อยละ 94.53

2.1.3 ช่วงเวลา ปิด - เปิด บริการเหมาะสม ร้อยละ 91.93

2.2 ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจฯ ดังนี้

2.2.1 หัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ร้อยละ 95.57

2.2.2 หัวข้อเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ ร้อยละ 94.01

- 2.2.3 หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 92.19
- 2.2.4 หัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 90.63
- 2.2.5 หัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า ร้อยละ 85.68
- 2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจฯ ดังนี้
 - 2.3.1 หัวข้อมีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ ร้อยละ 94.79
 - 2.3.2 หัวข้อสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ร้อยละ 94.53
 - 2.3.3 หัวข้อมีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจ ต่อผู้รับบริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.16
 - 2.3.4 หัวข้อขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน กระชับ เข้าใจง่าย คล่องตัว ร้อยละ 83.59
 - 2.3.5 หัวข้อมีความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 81.51
- 2.4 ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจฯ ดังนี้
 - 2.4.1 อัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพเครือข่ายที่สัญญาณชัดเจน ร้อยละ 91.41
 - 2.4.2 อัตราค่าบริการเหมาะสมกับการให้บริการ ร้อยละ 90.89
 - 2.4.3 เป็นราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ ร้อยละ 90.63
 - 2.4.4 อัตราการชำระค่าบริการต่อเดือน ถูกต้องสม่าเสมอ ร้อยละ 89.58
- 2.5 ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจฯ ดังนี้
 - 2.5.1 หัวข้อให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นเครื่องมือถือ , เอทีเอ็ม ร้อยละ 96.61
 - 2.5.2 หัวข้อมีพนักงานบริการลูกค้า DTAC shop , DTAC center รองรับลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง และให้บริการผ่านร้าน (outlet)เช่นตามตึกแถวในชุมชนหรือ ร้อยละ 95.83
 - 2.5.3 หัวข้อมีที่จอดรถเพียงพอ ร้อยละ 85.68
- 2.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจฯ ดังนี้
 - 2.6.1 หัวข้อมีการให้บริการของ เว็บไซต์ DTAC ร้อยละ 96.88
 - 2.6.2 หัวข้อมีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ ที่หลากหลาย ร้อยละ 95.57

2.6.3 หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อ
ร้อยละ 91.93

2.6.4 หัวข้อมีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 88.28

2.6.5 มีการแจกแผ่นพับ แนะนำบริการ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 81.77

2.6.6 หัวข้อมีการทำป้ายโฆษณา หน้าสถานบริการให้สะดวกตา ร้อยละ 81.51

จากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรายุทธ พลาศรี (2543) ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการแข่งขันในตลาดผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและการปรับตัวของตลาดรวมทั้งวิเคราะห์พฤติกรรมการตั้งราคาและเพื่อศึกษาพลังผลักดันในการแข่งขันและศักยภาพในการทำกำไรพร้อมทั้งประเมินผลการแข่งขันที่มีต่อผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่าตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการให้สัมปทานแก่เอกชนลักษณะการผูกขาดโดยรัฐ ลักษณะการแข่งขันมีทั้งการแข่งขันทางด้านราคาและการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา ด้านราคากลยุทธ์ที่ผู้ให้บริการนิยมที่สุดคือ การให้สิทธิโทรฟรี ส่วนการแข่งขันด้านไม่ใช่ราคา คือการพัฒนาสินค้าและบริการรวมทั้งการโฆษณาซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุนสูงมากก่อให้เกิดความต้องการประหยัด ส่งผลต่ออุปสงค์ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี และยังทำให้อัตราต้นทุนต่อหน่วยลดลง อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีมีผลต่อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลงมากนำมาซึ่งรายได้ ส่วนปัจจัยทางด้านราคาพบที่มีการคิดค่าบริการสูงแสดงถึงการแข่งขันที่ต่ำ ผู้ให้บริการร่วมมือกันในการกำหนดราคา ดังนั้นผู้บริโภคจึงไม่ได้รับประโยชน์มากเท่ากับการเปิดแข่งขันเสรี จึงเห็นว่าควรมีการเร่งให้เปิดเสรีโทรคมนาคมโดยเร็วที่สุด และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอี่ยมลออ วงศ์มาลัย (2546) ทำการศึกษาโครงสร้างตลาดของธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทาน และพฤติกรรมการแข่งขันทั้งด้านราคาและไม่ใช่ราคา พร้อมทั้งประเมินผลการแข่งขันที่มีต่อผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ค่าการกระจุกตัวของอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าการกระจุกตัวลดลง ทั้งระบบจ่ายเงินและระบบเติมเงินแสดงให้เห็นว่าการผูกขาดในอุตสาหกรรมมีแนวโน้มลดลงทั้งสองระบบเนื่องจากมีผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นทำให้โครงสร้างทางการตลาดมีลักษณะเป็นตลาดผู้ขายน้อยรายผลจากการศึกษาพฤติกรรมการแข่งขันพบว่าอุตสาหกรรมให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันทั้งด้านราคาและไม่ใช่ราคา โดยกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนนิยมใช้มีหลายวิธี เช่น การส่งเสริมการขายโดยให้ส่วนลดค่าบริการในช่วงเวลาต่างๆ การขยายพื้นที่การให้บริการ การเพิ่มช่องทางการจำหน่าย และการบริการหลังการขาย เป็นต้น ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริโภคที่ได้รับประโยชน์มากขึ้นเมื่อระดับการแข่งขันสูงขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ผู้ให้บริการฯ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC เป็นรายเดือน Postpaid ร้อยละ 50.52 และเติมเงิน Prepaid ร้อยละ 49.48 ระยะเวลาที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้มากที่สุดคือ 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี ร้อยละ 30.99 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 28.39 นอกจากนี้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น ร้อยละ 58.33 ถ้าหากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC จะเลือกใช้เครือข่าย TRUE ร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ AIS ร้อยละ 34.90 ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท ร้อยละ 55.73 รองลงมาคือ 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 18.75 ส่วนใหญ่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS ร้อยละ 46.61 รองลงมาคือ ATM SIM ร้อยละ 14.06

จากผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร อิทธานุเวทิน (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 30 คน ผลการศึกษา พบว่า จากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำหนดไว้ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ คนรู้จักแนะนำ ดูจากโฆษณาที่บ้าน ไม่มีโทรศัพท์มีโทรศัพท์ แต่ไม่เพียงพอ ความจำเป็นทางธุรกิจความสะดวกในชีวิตส่วนตัวและปัญหาการจราจรมีเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ความจำเป็นทางธุรกิจ ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว และปัญหาการจราจรและได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคไว้หลายประการแต่ยังมิได้เน้นถึงปัจจัยทางกลยุทธ์การตลาด เป็นเพียงการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปนั้น การเลือกปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับเลือกวิธีการศึกษาและการเลือกใช้ตัวแปรต่างๆ นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดิพันธ์ สุวรรณจันทร์ (2542) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล โดยศึกษาโครงสร้างตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลและพฤติกรรมกรรมการแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลของผู้ผลิตในตลาดตลอดจนศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) จากการศึกษาโครงสร้างตลาด พบว่ามีโครงสร้างตลาดผู้ขาย 2 รายซึ่งผู้ให้บริการในตลาด สองรายได้แก่

AIS และ DTAC ที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจ นอกจากจะต้องได้รับอนุญาตในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว ยังเป็นกิจการที่ต้องใช้เงินทุนที่สูงซึ่งเป็นการลงทุนในลักษณะของต้นทุนคงที่ (fixed cost) ในปริมาณที่สูงนอกจากนี้ยังต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการให้บริการอีกด้วยในส่วนของพฤติกรรมการแข่งขันที่ผู้ผลิตใช้มีทั้งการแข่งขันด้านราคาและไม่ใช้ราคา โดยกลยุทธ์ที่ผู้ผลิตทั้งสองใช้ในพฤติกรรมการแข่งขันด้านราคา คือ การลดการใช้ค่าบริการซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่แปรผันตามเวลาและระยะทาง (air time) หรือเป็นการให้บริการโทรศัพท์โทรฟรีระยะเวลาหนึ่ง หรือ โทรในราคาหนึ่งแต่ชำระในราคาที่ต่ำกว่าที่ต้องชำระจริง นอกจากนี้ยังมีการลดค่าบริการรายเดือนหรือยกเว้นค่าบริการรายเดือนเป็นระยะหนึ่งสำหรับการเลือกซื้อโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของผู้บริโภคนั้น ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบดิจิทัลเนื่องจากเชื่อว่ากำลังส่ง 2 Watts จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพส่วนสาเหตุในการเลือกใช้โปรโมชันขึ้นอยู่กับอาชีพ อายุ การศึกษา จากการศึกษาวิเคราะห์เชื่อว่าภายหลังจากการเปิดเสรีโทรคมนาคม ผู้บริโภคจะมีทางเลือกในการบริโภคสินค้ามากขึ้น

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC กับ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า

4.1 เพศ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า เพศกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.72 และ 31.28 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.46 และ 36.54 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ 33.33 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์ โหลดเกม , Ring Tone มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.66 และ 46.34 ตามลำดับ
- ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.18 และ 31.82 ตามลำดับ

4.2 อายุ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 หัวข้อ ดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด
- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

4.2.1 อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.11 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 31.44 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 8.76
- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.26 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 31.58 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 16.32

4.2.2 อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 27.27 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 4.55

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 29.73 และอายุ 41 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด ร้อยละ 8.11

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.12 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 23.85 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับ อายุ 41 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด เท่ากันร้อยละ 16.51

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.45 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 27.73 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.29

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 35.00 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 11.67

4.2.3 อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการมีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.31 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 31.34 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 8.21

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีอายุ 21 - 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.11 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 23.63 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 17.58

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 33.82 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.71

4.2.4 อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.45รองลงมาอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 32.71 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 13.08

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 25.00 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 4.17

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.86 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.71

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.58 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.22 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

4.2.5 อายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.34 รองลงมาอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.79 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 15.64

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.23 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 40.38 และอายุ 31 - 40 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.77

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 - 30 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 27.78 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 8.33

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับ อายุ 21 - 30 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 29.27 และอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 2.44

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี กับ อายุ 41 ปีขึ้นไป เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 42.59 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 14.81 และอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 27.27 และอายุ 21 - 30 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 18.18

4.3 ระดับการศึกษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 หัวข้อดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด
- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

4.3.1 ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.90 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 20.10

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.95 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.84 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 4.21

4.3.2 ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.18 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.73 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 9.09

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.43 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.86

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.55 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.36 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 10.09

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 31.93 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 20.17

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.67 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 30.00

4.3.3 ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้อีกเครือข่ายใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.73 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.10 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 17.16

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 39.01 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 13.74

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.88 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.18 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 2.94

4.3.4 ระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.74 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.52 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 3.74

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.06 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 15.28

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.86 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.71

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.89 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.11 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ร้อยละ 0.00

4.3.5 หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.49 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.87 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 15.64

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40.38 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.77

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.22 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 13.89

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์ โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.66 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.59 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 9.76

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.59 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 5.56

- ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.82 และการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 13.64

4.4 อาชีพ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 หัวข้อดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด
- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

4.4.1 อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.51 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 22.68 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 10.31

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.21 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 10.00

4.4.2 อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.27 และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.08 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 21.62 และอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 13.51

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.94 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 19.27 และอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด ร้อยละ 13.76

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.73 รองลงมาอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.01 และอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 15.13

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.00 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 10.00

4.4.3 อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.82รองลงมาอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.64 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 11.19

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.02 รองลงมาอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 25.27 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 11.54

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.41รองลงมาอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.53 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด ร้อยละ 10.29

4.4.4 อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.64 รองลงมาอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.96 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 11.21

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.96 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 4.17

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับธุรกิจส่วนตัว เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.57 และอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป น้อยที่สุด ร้อยละ 7.14

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับธุรกิจส่วนตัว เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.05 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.4.5 อาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.93 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.55 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 14.53

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.92 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.08 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 5.77

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาอาชีพนักเรียน/

นักศึกษา กับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.57 และอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป กับ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 11.11

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 36.59 และค้าขาย/รับจ้างทั่วไป กับ ธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 4.88

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.33 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาอาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป กับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.64 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว น้อยที่สุด ร้อยละ 9.09

4.5 สถานภาพสมรส

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 หัวข้อดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด

เท่าใด

- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

4.5.1 สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใดพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.45 รองลงมา สมรส ร้อยละ 45.88 และ หม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 5.67

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.42 รองลงมา สมรส ร้อยละ 28.95 และ หม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 2.63

4.5.2 สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมาสมรส ร้อยละ 13.64 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.22 รองลงมาสมรส ร้อยละ 32.43 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 1.35

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมาสมรส ร้อยละ 34.86 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 3.67

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.58 รองลงมาสมรส ร้อยละ 43.70 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 6.72

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาสมรส ร้อยละ 45.00 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 5.00

4.5.3 สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.16 รองลงมาสมรส ร้อยละ 28.97 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 1.87

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสโสด เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.61 รองลงมาสมรส ร้อยละ 41.67 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 9.72

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สมรส เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมา โสด ร้อยละ 44.29 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 4.29

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สมรส เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา โสด ร้อยละ 26.32 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 10.53

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมา สมรส ร้อยละ 44.44 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

4.5.4 สถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจาก กิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.19 รองลงมา สมรส ร้อยละ 42.46 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 3.35

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจาก กิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.85 รองลงมา สมรส ร้อยละ 19.23 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 1.92

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจาก กิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา สมรส ร้อยละ 25.00 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 8.33

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจาก กิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.61 รองลงมา สมรส ร้อยละ 21.95 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 2.44

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส สมรส เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมา โสด ร้อยละ 33.33 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 5.56

- ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส โสด เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจาก กิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมา สมรส ร้อยละ 31.82 และหม้าย/หย่าร้าง น้อยที่สุด ร้อยละ 9.09

4.6 รายได้ต่อเดือน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ DTAC มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 หัวข้อดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด
- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้
- หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด
- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด
- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก)

จากความสัมพันธ์ดังกล่าว สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

4.6.1 รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท รายเดือน Postpaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.06 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 19.59 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 9.79

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภท เดิมเงิน Prepaid มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.26 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 40.53 และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 2.11

4.6.2 รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 31.82 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 0.00

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.05 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 32.43 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 5.41

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 22.02 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 4.59

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 22.69 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 10.92

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ เป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 28.33 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 11.67

4.6.3 รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- เครือข่าย AIS ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.15 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 13.43

- เครือข่าย TRUE ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.24 รองลงมา รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 29.12 และรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 6.04

- เครือข่าย HUTCH ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมา รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 36.76 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 4.41

4.6.4 รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.48 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 40.19 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 0.93

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.44 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 16.67 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 5.56

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,001 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 30.00 และรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 8.57

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 1,501 - 2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 26.32

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงิน 2,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 33.33

4.6.5 รายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.69 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 21.79 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 6.15

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม Chat On Line มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 42.31 และ 20,001 - 30,000 บาท กับ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด เท่ากัน ร้อยละ 1.92

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม E-mail , VDO E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 16.67 และ 30,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 2.78

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ดาวน์โหลดเกม , Ring Tone มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.22 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 36.59 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 4.88

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม ATM SIM มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมา 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 29.63 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 1.85

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 31.82 และ 20,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด ร้อยละ 4.55

จากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติยศ ณ นคร (2544) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากไปน้อยได้แก่ ความสามารถและความชัดเจนในการรับสัญญาณ ในแต่ละพื้นที่ ความปลอดภัยจากการถูกจูนมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ราคาเครื่องโทรศัพท์ที่มีความสัมพันธ์กับเพศที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับเพศที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 และมีความสัมพันธ์กับระดับรายได้ต่อเดือนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และการให้สิทธิพิเศษในรายการส่งเสริมการขายมีความสัมพันธ์กับระดับรายได้ต่อเดือนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เข้าว พันธ์รุ่งจิตติ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยความมีคุณภาพโครงข่ายดีเป็นอันดับหนึ่ง ราคาค่าบริการต่ำเป็นอันดับสอง และมีโปรโมชั่นเป็นอันดับสาม ในกรณีให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยคิดค่าบริการรายเดือน 250 บาท ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่สนใจใช้บริการ ร้อยละ 53 ผู้สืกเฉยๆ ร้อยละ 23 และสนใจใช้บริการ ร้อยละ 24 กลุ่มอาชีพที่สนใจมากที่สุดคือ นิสิต / นักศึกษา รองลงมาคือ ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย บริการเสริมที่กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นประจำ ได้แก่ บริการแสดงเลขหมายเรียกเข้า บริการที่ใช้ปานกลาง ได้แก่ บริการเปลี่ยนเสียงกระดิ่ง / โทโก้ รับฝากข้อความและรับสายเรียกซ้อน บริการที่ใช้น้อย ได้แก่ บริการรับส่งข้อความสั้น โอนเลขหมาย และสอบถามข้อมูลข่าวสาร บริการที่จัดอยู่ในระดับไม่ได้ใช้เลย ได้แก่ บริการข้อมูลสาระบันเทิง ประชุมทางโทรศัพท์ และรับส่งแฟกซ์

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์เคส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC พบว่า

5.1 ด้านบริการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ หัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 4 หัวข้อดังนี้

5.1.1 หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.31 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 30.03 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 5.95

5.1.2 หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 61.76

5.1.3 หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมา 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 19.55 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.42

5.1.4 หัวข้อท่านเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS เห็นด้วยในหัวข้อช่วงเวลา ปิด – เปิด บริการเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.73 รองลงมา ATM SIM ร้อยละ 13.60 และ WAP เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.67

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 ด้านพนักงาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน กับพฤติกรรมการการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.2.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน หัวข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 4 หัวข้อดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ใช้บริการประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 50.68 และ 49.32 ตามลำดับ

- หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.61 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 29.43 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 5.99

- หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือคือเครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 56.95

- หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.14 รองลงมา ATM SIM ร้อยละ 14.71 และ WAP เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.99

5.2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน หัวข้อเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ervice หรือ รื่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ ervice หรือ รื่นในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมา 501 - 1,000 บาท กับ 1,001 - 1,500 บาท เท่ากัน ร้อยละ 19.54 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.72

5.2.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงาน หัวข้อเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.71 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 19.45 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.52

5.2.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงานในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 56.51

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ กับพฤติกรรมกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ มีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจ ต่อผู้รับบริการ เช่น ป้ายบอกทาง หรือคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการในหัวข้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid คิดเป็นร้อยละ 52.91 และ 47.09 ตามลำดับ

5.4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อมีความรวดเร็วในการให้บริการ กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด โดยพบว่า ผู้บริการที่จะเลือกใช้เครือข่าย TRUE หากไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC เห็นด้วยในหัวข้อมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาเครือข่าย AIS ร้อยละ 32.59 และเครือข่าย HUTCH น้อยที่สุด ร้อยละ 16.61

5.4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ในหัวข้อสถานที่ให้บริการเป็นส่วน กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ สถานที่ให้บริการเป็นส่วน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 17.63 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.48

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.4 ด้านราคา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา กับพฤติกรรมกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ในหัวข้ออัตราค่าบริการเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพเครือข่ายที่สัญญาณชัดเจน กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น

หรือไม่ โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 56.70

5.4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ในหัวข้ออัตราค่าบริการค่าบริการต่อเดือน ถูกต้องสม่าเสมอ กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ อัตราค่าบริการต่อเดือน ถูกต้องสม่าเสมอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.59 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 17.44 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.74

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.5 ด้านการจัดจำหน่าย

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.5.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ในหัวข้อมีสำนักงานบริการลูกค้า DTAC shop, DTAC center รองรับลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 51.09 และ 48.91 ตามลำดับ

5.5.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ในหัวข้อมีที่จอดรถเพียงพอกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 51.98 และ 48.02 ตามลำดับ

5.5.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ในหัวข้อให้บริการผ่านร้าน (outlet) เช่นตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม SMS และ MMS เห็นด้วยในหัวข้อ ให้บริการผ่านร้าน (outlet)เช่นตามตึกแถวในชุมชนหรือในห้างสรรพสินค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.84 รองลงมา ATM SIM ร้อยละ 14.67 และผู้ให้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรม WAP เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 5.98

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด กับ พฤติกรรมการการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC พบว่า

5.6.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์, โฆษณาทางโทรทัศน์, ทางวิทยุ, ทาง Internet, SMS, E-mail มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC ประเภทใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC ประเภทเติมเงิน Prepaid เห็นด้วยมากกว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC ประเภทรายเดือน Postpaid คิดเป็นร้อยละ 52.12 และ 47.88 ตามลำดับ

- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเครือข่าย DTAC ผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์, โฆษณาทางโทรทัศน์, ทางวิทยุ, ทาง Internet, SMS, E-mail มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.79 รองลงมา 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 17.28 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.55

5.6.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดในหัวข้อมีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงิน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ มีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.05 รองลงมา 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 18.88 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.47

5.6.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการทำป้ายโฆษณา หน้าสถานบริการให้สะดุดตากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็น

ระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.03 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 29.07 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 6.07

5.6.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการแจกแผ่นพับ แนะนำบริการ ไปยังกลุ่มเป้าหมายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้เป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.57 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 29.62 และน้อยกว่า 6 เดือน น้อยที่สุด ร้อยละ 6.37

5.6.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ในหัวข้อมีการให้บริการของ เว็บไซต์ DTAC กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในหัวข้อ นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 สรุปได้ว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 57.26

5.6.6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด หัวข้อมีโปรโมชั่น น่าสนใจที่หลากหลาย มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC จำนวน 2 หัวข้อ ดังนี้

- หัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ โดยพบว่า นอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ผู้ใช้บริการที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น เห็นด้วยในหัวข้อเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะคิดเป็นร้อยละ 57.22

- หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด โดยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท เห็นด้วยในหัวข้อ มีการลงโฆษณาด้านสื่อไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.77 รองลงมา 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 17.44 และ 2,001 บาทขึ้นไป เห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 2.45

ส่วนหัวข้ออื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรายุทธ พลาศรี (2543) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแข่งขันในตลาดผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและการปรับตัวของตลาดรวมทั้งวิเคราะห์

พฤติกรรมการตั้งราคาและเพื่อศึกษาพลังผลักดันในการแข่งขันและศักยภาพในการทำกำไรพร้อมทั้งประเมินผลการแข่งขันที่มีต่อผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่าตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังการให้สัมปทานแก่เอกชนลักษณะการผูกขาดโดยรัฐ ลักษณะการแข่งขันมีทั้งการแข่งขันทางด้านราคาและการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา ด้านราคากลยุทธ์ที่ผู้ให้บริการนิยมที่สุดคือ การให้สิทธิโทรฟรี ส่วนการแข่งขันด้านไม่ใช่ราคา คือการพัฒนาสินค้าและบริการรวมทั้งการโฆษณาซึ่งจะต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก ก่อให้เกิดความต้องการประหยัด ส่งผลต่ออุปสงค์ที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี และยังทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลดลง อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีมีผลต่อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ลดลงมากนำมาซึ่งรายได้ ส่วนปัจจัยทางด้านราคาพบว่าการคิดค่าบริการสูงแสดงถึงการแข่งขันที่ต่ำ ผู้ให้บริการร่วมมือกันในการกำหนดราคา ดังนั้นผู้บริโภคจึงไม่ได้รับประโยชน์มากนักเท่ากับการเปิดแข่งขันเสรี จึงเห็นว่าควรมีการเร่งให้เปิดเสรีโทรคมนาคมโดยเร็วที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ บริษัท โทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ตลอดจนนำไปปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับประโยชน์อย่างคุ้มค่า โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการให้บริการดังนี้

1. ด้านบริการ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดโปรโมชั่นที่หลากหลายของการให้บริการ และควรมีการให้บริการด้านอื่นๆ ครบถ้วนตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้บริโภคให้หันมาใช้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เพิ่มขึ้น
2. ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดช่วงเวลาพักของเจ้าหน้าที่ และการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำข้อมูลที่ต้องชัดเจนให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของแต่ละช่วงเวลา
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย และควรมีสถานที่ให้บริการที่สอดคล้องกับระบบ

การให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีความคล่องตัวในการให้บริการ

4. ด้านราคา ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดอัตราค่าบริการเหมาะสมที่ผู้บริโภคยอมรับได้เมื่อเทียบกับคุณภาพของเครือข่าย และความชัดเจนของสัญญา

5. ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มือถือ เอทีเอ็ม และอินเทอร์เน็ต

6. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดแก่ผู้บริการ และเข้าถึงกลุ่มผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพที่คืออยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอนด์เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ผู้สนใจในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอนด์เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในเขตอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด ตลอดจนทำให้ทราบถึงโครงสร้างทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิลแอนด์เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ต่อไป