

**THE FACTORS INFLUENCE CONSUMER TO SELECT  
MOBILE NETWORK PROVIDER IN BANGKOK AREA**

The image shows a large, faint watermark of the Mahidol University logo in the center of the page. The logo is circular with a blue background and a gold border. It features a central golden emblem of a traditional Thai stupa (chedi) with a flame-like base. The Thai text 'มหาวิทยาลัยมหิดล' (Mahidol University) is written in a circular path around the emblem.

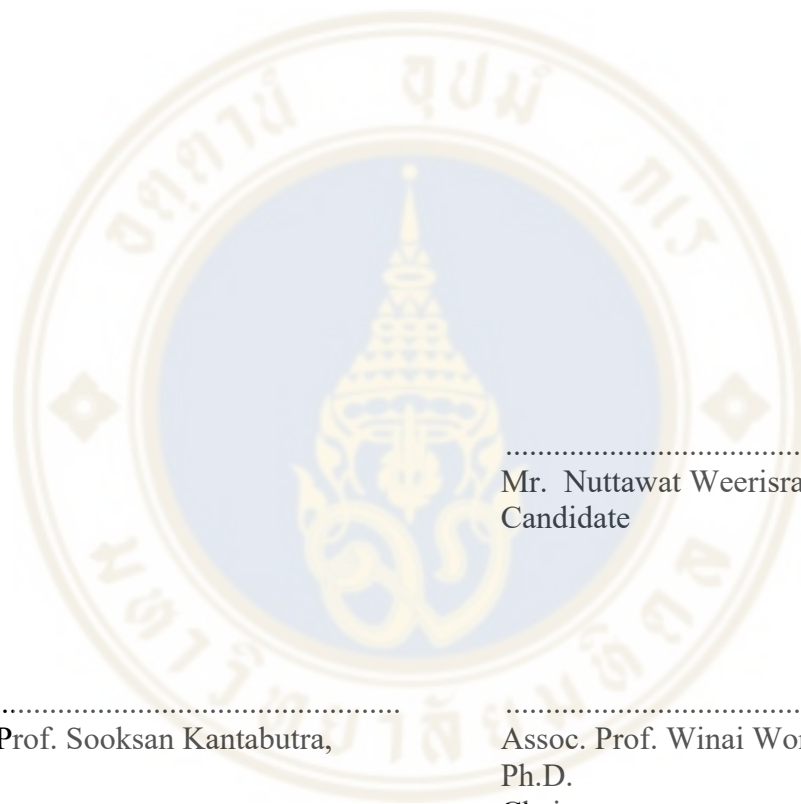
**NUTTAWAT WEERISRAPONG**

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL  
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT  
COLLEGE OF MANAGEMENT  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2020**

**COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

Thematic paper  
entitled  
**THE FACTORS INFLUENCE CONSUMER TO SELECT  
MOBILE NETWORK PROVIDER IN BANGKOK AREA**

was submitted to the College of Management, Mahidol University  
for the degree of Master of Management  
on  
December, 20, 2020



.....  
Mr. Nuttawat Weerisrapong  
Candidate

.....  
Assoc. Prof. Sooksan Kantabutra,  
Ph.D.  
Advisor

.....  
Assoc. Prof. Winai Wongsurawat,  
Ph.D.  
Chairperson

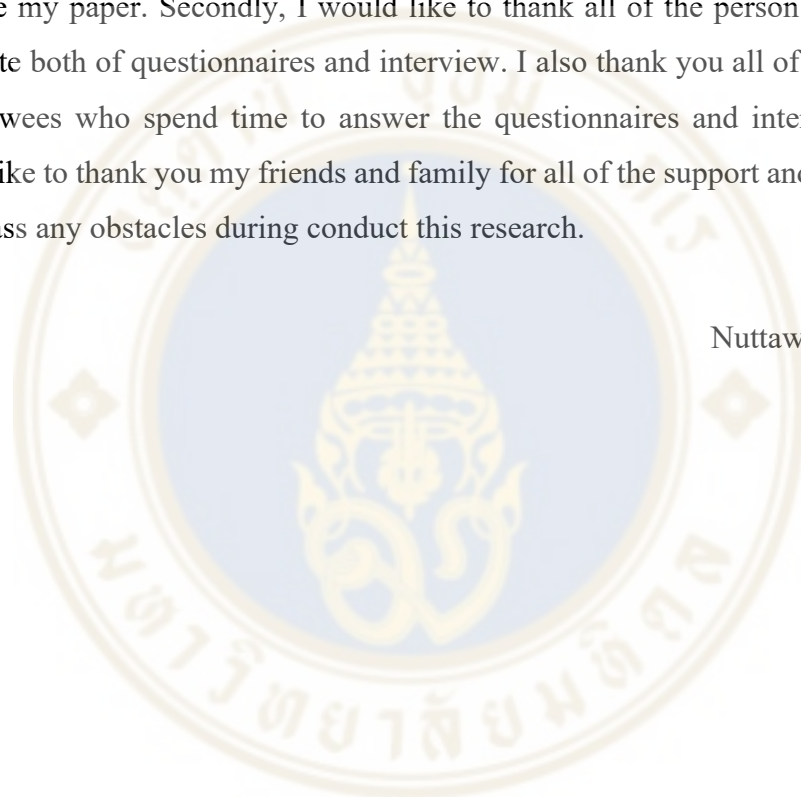
.....  
Asst. Prof. Duangporn Arbhasil,  
Ph.D.  
Dean  
College of Management  
Mahidol University

.....  
Asst. Prof. Pornkasem Kantamara,  
Ed.D.  
Committee member

## ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to sincere gratitude to Assoc. Prof. Sooksan Kantabutra, Ph.D, my thematic paper supervisor for all of the support and advise along the period to complete this paper. He devoted his time to give me a feedback and recommendation to improve my paper. Secondly, I would like to thank all of the person who help me to distribute both of questionnaires and interview. I also thank you all of respondents and interviewees who spend time to answer the questionnaires and interview. Finally, I would like to thank you my friends and family for all of the support and encouragement to surpass any obstacles during conduct this research.

Nuttawat Weerisrapong



## **THE FACTORS INFLUENCE CONSUMER TO SELECT MOBILE NETWORK PROVIDER IN BANGKOK AREA**

NUTTAWAT WEERISRAPONG 6249027

M.M. (ENTREPRENEURSHIP MANAGEMENT)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: ASSOC. PROF. SOOKSAN KANTABUTRA, Ph.D., ASSOC. PROF. WINAI WONGSURAWAT, Ph.D., ASST. PROF. PORNKASEM KANTAMARA, Ed.D.

### **ABSTRACT**

This research aims to investigate The factors influence consumer to select mobile network provider in Bangkok area. The Extend Marketing Mix (7 P's) and Consumer Behaviour theories were adopted to study in this research. Quantitative and Qualitative method were used to collect the information. The questionnaires was created to collect the information in large sample of respondents. Mean of each factor is used to estimate which factor will influence customer decision to select mobile network provider. There have some questions that they would like to find much more information in depth-detail so interview part was conducted to find much more information. The result of this research represents the customer focuses on the product quality such as calling and internet signal strength including service area coverage. After sale service is an another factor that customer concerns such as fast service duration, service mind and problem solving skill of the service staffs.

**KEY WORDS:** Customer satisfaction/ Mobile network/ Bangkok area/ Factor influence

60 pages

## CONTENTS

	<b>Page</b>
<b>ACKNOWLEDGEMENTS</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iii</b>
<b>LIST OF TABLES</b>	<b>vi</b>
<b>LIST OF FIGURES</b>	<b>vii</b>
<b>CHAPTER I INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>CHAPTER II LITERATURE REVIEW</b>	<b>2</b>
2.1 Problem Statement	2
2.2 The Extend Marketing Mix (7 P's)	2
2.3 Consumer Behaviour	5
2.4 Research Question	6
2.5 Research Framework	7
<b>CHAPTER III RESEARCH METHODOLOGY</b>	<b>9</b>
3.1 Research Design	9
3.2 Data Collection	9
3.3 Data Analysis	10
<b>CHAPTER IV DATA ANALYSIS AND RESEARCH FINDINGS</b>	<b>11</b>
4.1 Research Finding	11
4.2 Descriptive Analysis	15
4.3 Research finding in-depth interview	23
<b>CHAPTER V RECOMMENDATION</b>	<b>29</b>
<b>CHAPTER VI CONCLUSION</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCES</b>	<b>33</b>
<b>APPENDICE</b>	<b>34</b>
Appendix A: Survey Questionnaires	35
Appendix B: Transcript	40
<b>BIOGRAPHY</b>	<b>60</b>

## LIST OF TABLES

<b>Table</b>	<b>Page</b>
4.1 Gender of respondents	11
4.2 Age of respondents	12
4.3 Occupation of respondents	13
4.4 Monthly income of respondents	14
4.5 Monthly payment of respondents	15
4.6 Reliability test of the questionnaires	16
4.7 Descriptive analysis of Social factor	16
4.8 Descriptive analysis of Product	18
4.9 Descriptive analysis of Price	19
4.10 Descriptive analysis of Place	20
4.11 Descriptive analysis of Promotion	20
4.12 Descriptive analysis of Process	21
4.13 Descriptive analysis of People	22
4.14 Descriptive analysis of Physical evidence	23
4.15 Demographic information of interviewee	24

## LIST OF FIGURES

<b>Figure</b>	<b>Page</b>
2.2 The Extend Marketing Mix (7 P's)	2
2.3 Conceptual Framework	6
2.4 The Extend Marketing Mix (7 P's) Factor Analysis Framework	7
2.5 Customer Behavior Framework	8
4.1 Gender of respondents	11
4.2 Age of respondents	12
4.3 Occupation of respondents	13
4.4 Monthly income of respondents	15
4.5 Mobile monthly payment of respondents	15
5.1 Result of the factors customer influence to choose mobile network provider in Bangkok area	30

## **CHAPTER I**

### **INTRODUCTION**

At present, telecommunication technology has an important role in the business, organization, and individual parts especially communication in mobile phones. The number of users is still increasing each year. At the end of 2019, the number of mobile phone numbers is 93.2 million number. It grows 2% compared to the previous year or 140% compare to the Thai population. (ตลาดโอเปอเรเตอร์มือถือ ที่กนี้ใครจะได้ใจลูกค้าไปครอง (วิเคราะห์), 2020). It leads to high competition in this market from the mobile network provider to attract customers to decide to use in their service. In Thailand, they have 3 major mobile network providers are Total Access Communication Public Company Limited (DTAC), Advanced Info Service Public Company Limited (AIS), and Truemove (True). According to the highly competitive mobile network market, these mobile network providers have to compete for the market by improving internet network (4G and 5G) to cover all of the areas, creating promotion campaign to attract the customers and propose a suitable mobile package to customer target in each level. These factors are important to create a marketing plan for every company to create an efficient marketing plan to serve customer requirements.

This research will study the factors influencing the customer to decide to choose a mobile network in the Bangkok area. The Extend Marketing Mix (7 P's) theory and consumer behavior theory will bring to study in chapter II of the literature review. Chapter III describe the methodology to set the method both of questionnaires and interview question to collect the information from respondents and interviewees. Chapter, IV will represent data analysis and research finding from questionnaires and interviews and then make a recommendation to provide the solution from the research question to the mobile service provider to create an efficient marketing plan to serve customer requirements. Finally, conclude to summarize all of the research areas in chapter VI.



## CHAPTER II

### LITERATURE REVIEW

#### 2.1 Problem Statement

The factors influencing the customer decide to choose mobile network in Bangkok area.

#### 2.2 The Extend Marketing Mix (7 P's)



**Figure 2.2 The Extend Marketing Mix (7 P's)**

##### 2.2.1 Product

Goods and services that customers would like to purchase. To create the product meets customer requirement, research market should be conducted to identify customer preference in each customer target. This research will give a pathway to success more than create the product from the producer's idea. It is not necessary to

develop the product and service that nobody wants to buy. Successful companies will find out customer needs and require then develop the product and product that meet the customer requirement and expectation. The product that is developed must provide value for the customer. It must give the value what the customer wants not what the customer thinks they want. Before developing a new product, they have to identify the product quality level that the market and customer requirements. Be careful to develop the product quality at that high price level when the customer would like just standard quality. (Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, 2015)

### **2.2.2 Price**

The price level that producer and customer would like to sell and buy goods and services. In order to compete with the market, prices should be competitive. It does not mean they have to set the cheapest price in the market. They can offer additional service or value-added that customer gets much more beneficial not only focused on the price. Price is the only factor to generate revenue to make a profit. The less price they set, the lower revenue or profit they have. Customer perspective is the important factor to set the price of the product and service. The price level of the product will tell the customers what is the marketplace that the product position and compare it to the competitor's product. The expectation of the customer will depend on the price or cost that they have to pay for the product and service. (Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, 2015)

### **2.2.3 Promotion**

The marketing campaign to promote the product to customer target to create willingness of customer interest and would like to buy the product. The channel to send the message to the customer will include advertising, social media, salesperson, promotion, and exhibition. The company can use the promotion to communicate or deliver the message or offer to the customer. A good promotion will lead to the way to communicate with the customer in the personal or online channel, not one-way communication. The way to communicate from promotion should be the benefit of the product, not just a feature. Promotion is not only communicating to the customer but also communicate with their staff about the value and benefit of the product and service

and then they can pass the knowledge or message to their customers. (Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, 2015)

#### **2.2.4 Place**

The available channel that producers and customers can exchange goods and services. The channel can be an intangible or intangible place such as a supermarket, store, and online channel. (Extended Marketing Mix (7P's): Business. tutor2u) They have to consider to find the location to distribute the product. Not every place can sell or distribute every product well. The right place and channel are very important to be selected to meet the right customer target. (Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, 2015)

#### **2.2.5 People**

The person or team who contact the customer in delivering goods and service and make an impression. Staff members who provide service affect customer satisfaction in positive or negative. It depends on the individual service mind and the way to service and takes care of the customer. The service staffs are representative of the brand. They need to be well-trained with the right attitude. After-sales support has an important role to increase customer satisfaction from good service. This service will more important than price for the customers. (Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, 2015)

#### **2.2.6 Process**

The overall process and systems that deliver goods and services to the customer. The customers are not only buying product and service but also, they invest the experience from all of the process start from searching for information to know the company until purchase and after-sales service. The company has to remind that the process is designed for the customer's convenience, not the company's benefit. Customers do not interest in the internal process in the company, they concern about the fast and right service that the company provided. Many customers trying to contact the company to get the information or request the services by phone. They spend a long time to wait and give up. They left on the call. They will share this bad experience to

their relevant do not use this company, it is a very poor process. (Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, 2015)

### **2.2.7 Physical Evidence**

Physical Evidence is the area and surrounding where products and services are consumed by the customer. It is the area of the company to interact and communicate with the customers in exchange for the product. Physical Evidence can be divided into 3 categories are Physical Environment, Spatial Layout, and Ambiance.

Physical Environment is the location and atmosphere where the customers stay when a product and service is purchased. It can create the perceived value of the brands to the customer.

Spatial Layout is the design layout of the store such as floor plan and area to settle the office machinery including product location to make the customer feel convenient to find the product.

The ambiance is a tool to create the mood of the physical environment such as music, staff uniform, lighting. Ambiance will create the mood to the customer that what they would like them to experience. (What is Physical Evidence? (2020, May 22))

## **2.3 Consumer Behavior**

Customer decision are influenced by social and Psychological characteristics

### **2.3.1 Social factors**

Reference groups: One person in a group can influence direct or indirect the buyer's decision. The person in the group may adopt or belief in the reference person. The primary reference group is family and close friends. The secondary is the person who relates to the buyer's life such as neighborhood, co-worker, or actress.

Family: Member in the family is very impact on or influence to buyer's decision. It is very important to find key decision-makers in the buyer family to advertise to the right target. Influencers as key decision-making will influence a buyer to buy goods and services. (Jisana T. K. May, 2014)

### 2.3.2 Psychological factors

**Learning:** When the customer buys a product and service, he will get the experience from learning over a while that the customer uses product and service. The customer experience may be good or bad. It will depend on customer satisfaction with the product and service that the customer buys.

**Attitudes and Beliefs:** Each customer will have an individual attitude and belief to buy the product and service. The customer will believe and use only one product based on attitude. Attitude and belief play an important role to define the brand image of a product and service. The marketer has to understand customer attitudes and beliefs in order to create a marketing campaign to attract the customer. (What are the 5 Factors Influencing Consumer Behavior? ,2020)



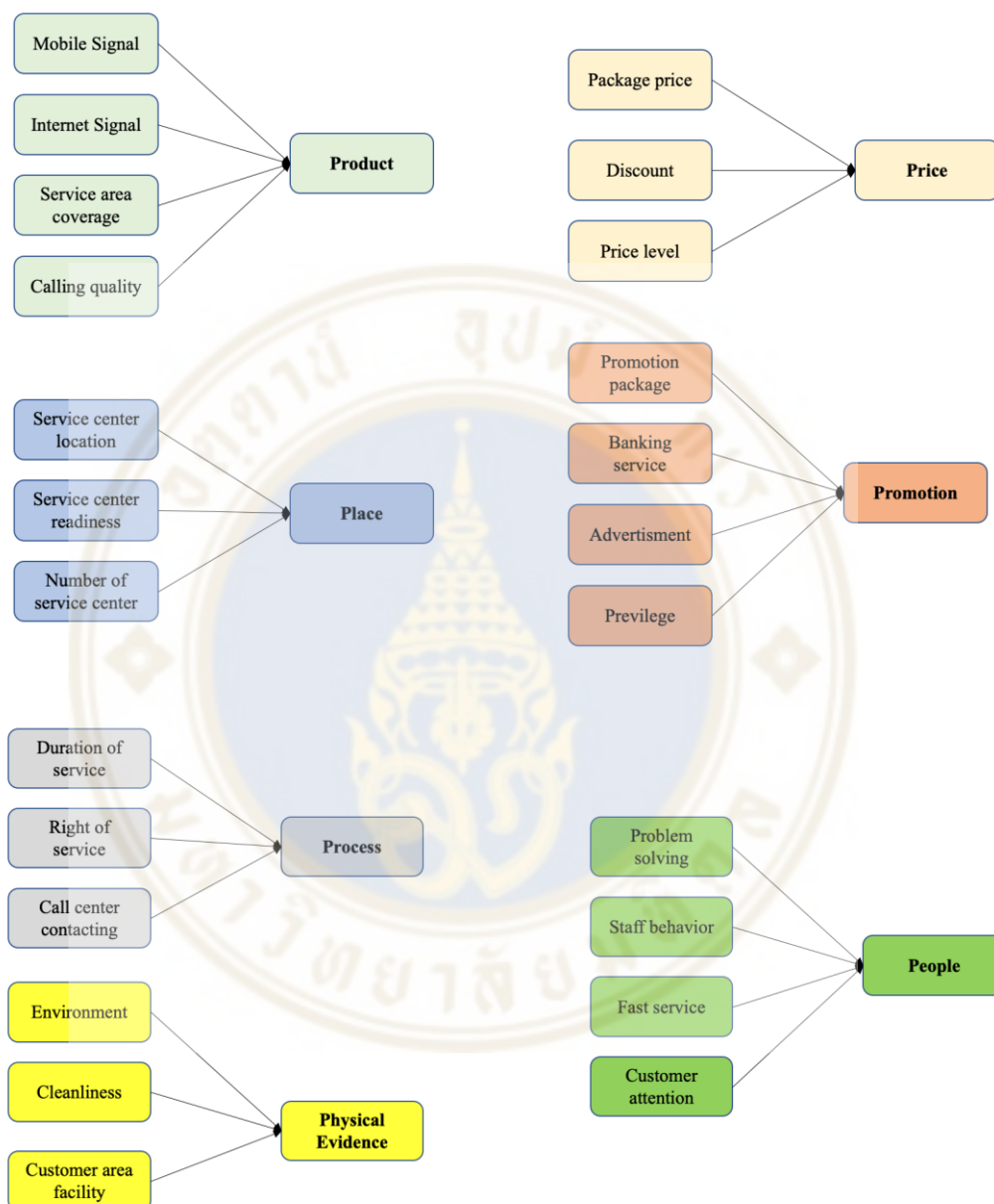
**Figure 2.3 Conceptual Framework**

## 2.4 Research Question

1. What are the factors in the extended marketing mix as 7 P's. (Product, Price, Place, Promotion, Process, People and Physical evidence) influence on customer decision to choose mobile network provider?
2. What is factors in social and psychological factors influence to customer's decision to choose a mobile network provider?

## 2.5 Research Framework

### The Extended Marketing Mix (7 P's) Factor Analysis



**Figure 2.4 The Extend Marketing Mix (7 P's) Factor Analysis Framework**

#### **Hypotheses of The Extend Marketing Mix (7 P's) Factor**

H1: In terms of product, the factor of mobile signal, internet signal, service area coverage and calling quality are influence to customer decision.

H2: In terms of price, the factor of package price, Discount and price level are influence to customer decision.

H3: In terms of place, the factor of service center location, readiness and number of branches are influence to customer decision.

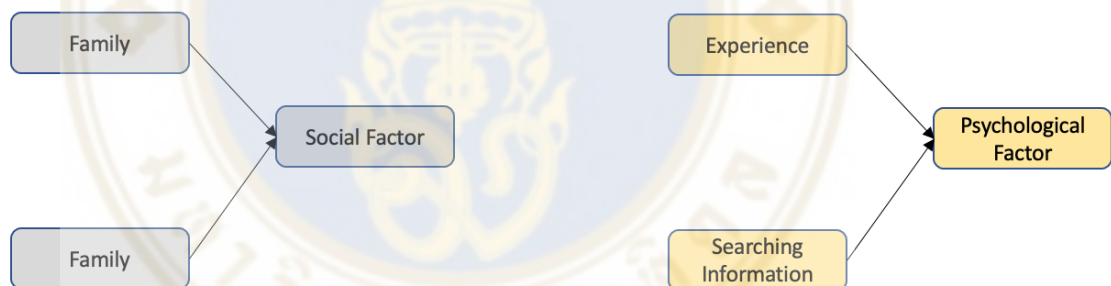
H4: In terms of promotion, the factor of promotion package, banking service, advertisement and privilege are influence to customer decision.

H5: In terms of people, the factor of problem solving, staff behavior, fast service and customer attention are influence to customer decision.

H6: In terms of process, the factor of duration, right of service and call center contacting are influence to customer decision.

H7: In terms of physical evidence, the factor of environment, cleanliness, detail label and customer area facility are not influence to customer decision.

### Consumer Behavior Factor Analysis



**Figure 2.5 Customer Behavior Framework**

### Hypotheses of Consumer Behavior Factor Analysis

H1: Family and friends in social factors will influence customer decision.

H2: Customer experience and searching for information on psychological factors will influence customer decisions.

Next chapter, I will create the methodology to collect the information from respondents in terms of survey and interviewees in terms of interview part.

## **CHAPTER III**

### **RESEARCH METHODOLOGY**

#### **3.1 Research Design**

This research will use both quantitative and qualitative methods for collecting information. The researcher chooses the quantitative method to evaluate each factor (product, price, place, promotion, process, people, and social factor) that which one will influence customer decision to select mobile network provider. Reliability must be checked to verify the stability of questionnaires to test and repeat with the same result and condition. The rating of the answer is divided into 5 ratings (1=strongly disagree to 5=strongly agree) in order to clarify customer satisfaction in each sub-topic. The mean of each factor is used to estimate which factor will influence customer decision to select a mobile network provider. The researcher would like to get a large sample of respondents, so the quantitative method suitable to collect the information in a large area or number of respondents. The questionnaires will be divided into 3 parts. The first part is the screening question to verify the respondent uses a mobile phone in the Bangkok area. The second part is the personal question to identify the demographic of the respondents. The third part is the survey question to identify what is the factor to influence customer decision to select a mobile network provider. The questionnaires are represented in appendix A

After getting information from the quantitative method, the qualitative method must be used to find the information in-dept detail. The researcher will use the interview to verify and get information in-dept detail.

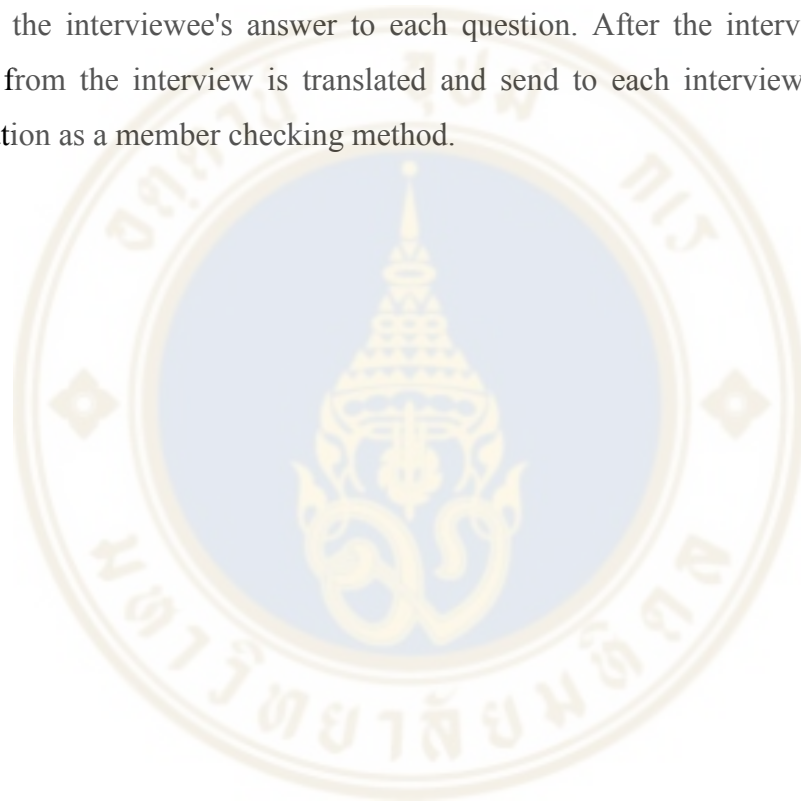
#### **3.2 Data Collection**

According to the quantitative method, the researcher will select respondents who live or stays in Bangkok and use a mobile phone. The 106 respondents are selected to find the information in the quantitative method. For the qualitative method, the researcher will select 20 interviewees to interview to get information in-dept detail



### **3.3 Data Analysis**

The information will collect from the quantitative method and analyze by using the data analysis method to get customer requirements. A reliability test is used to verify the questionnaires get the same result in a large number of samples. A pilot test on a small scale of 20 respondents was tested to check reliability. Cronbach's Alpha value must be more than 0.75. Then finding some unclear questions in in-depth detail in the qualitative method. Two methods were used to verify data validity are probing and member checking method. During the interview, the probing method was used to recheck the interviewee's answer to each question. After the interview session, the answer from the interview is translated and send to each interviewee to verify the information as a member checking method.



## CHAPTER IV

### DATA ANALYSIS AND RESEARCH FINDINGS

#### 4.1 Research Finding

##### 4.1.1 Respondents

According to 106 questionnaires were sent to the respondent who uses a mobile phone in the Bangkok area. This is the first screening question to find the factors influencing the customer to decide to choose a mobile network in the Bangkok area

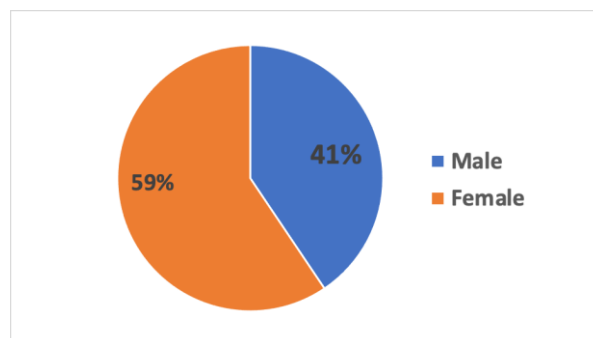
##### 4.1.2 Demographic Information of respondents

The information of respondents is separated information into gender is represented in Table 4.1

**Table 4.1 Gender of respondents**

Gender of Respondents		
	Frequency	Percentage (%)
Male	43	40.6
Female	63	59.4
Total	106	100

Graph of gender category is represented in Figure 4.1



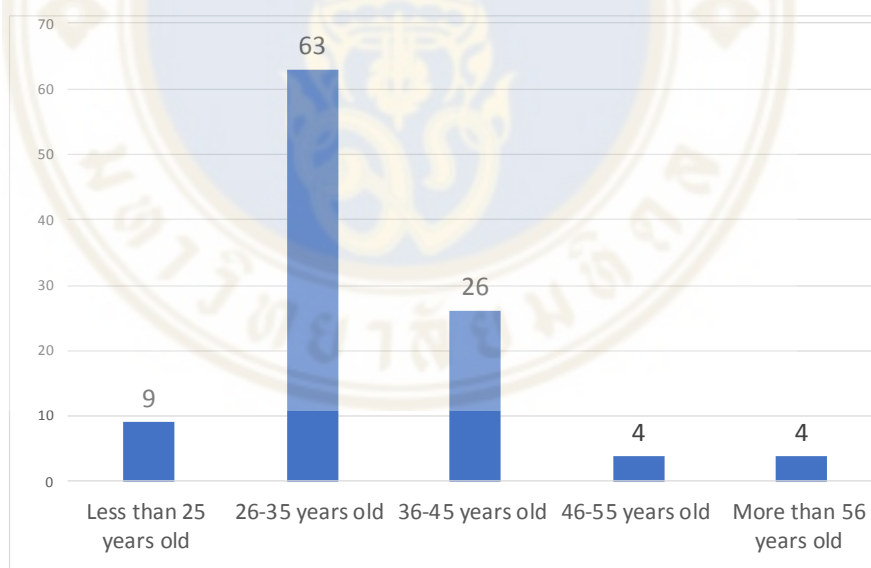
**Figure 4.1 Gender of respondents**

The information of respondents is separated information into age is represented in Table 4.2

**Table 4.2 Age of respondents**

Age of Respondents		
	Frequency	Percentage (%)
Less than 25 years old	9	8.5
26-35 years old	63	59.4
36-45 years old	26	24.5
46-55 years old	4	3.8
More than 56 years old	4	3.8
Total	106	100

Graph of age category is represented in Figure 4.2



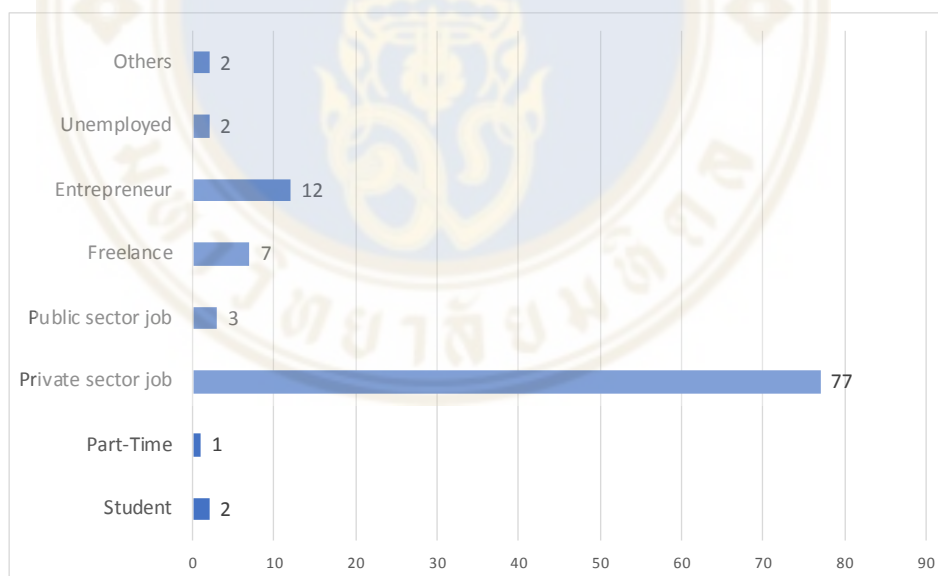
**Figure 4.2 Age of respondents**

The information of respondents is separated information into occupation is represented in Table 4.3

**Table 4.3 Occupation of respondents**

Occupation of Respondents		
	Frequency	Percentage (%)
Student	2	1.9
Part-Time	1	0.9
Private sector job	77	72.6
Public sector job	3	2.8
Freelance	7	6.6
Entrepreneur	12	11.3
Unemployed	2	1.9
Others	2	1.9
Total	106	100

Graph of occupation category is represented in Figure 4.3

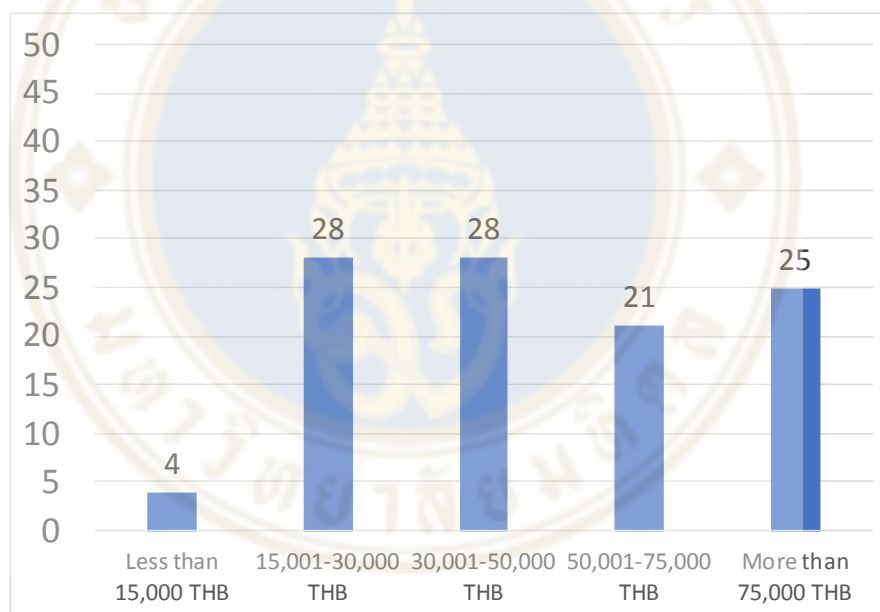
**Figure 4.3 Occupation of respondents**

The information of respondents is separated information into monthly income is represented in Table 4.4

**Table 4.4 Monthly income of respondents**

Monthly income of Respondents		
	Frequency	Percentage (%)
Less than 15,000 THB	4	3.8
15,001-30,000 THB	28	26.4
30,001-50,000 THB	28	26.4
50,001-75,000 THB	21	19.8
More than 75,000 THB	25	23.6
Total	106	100

Graph of Monthly income category is represented in Figure 4.4

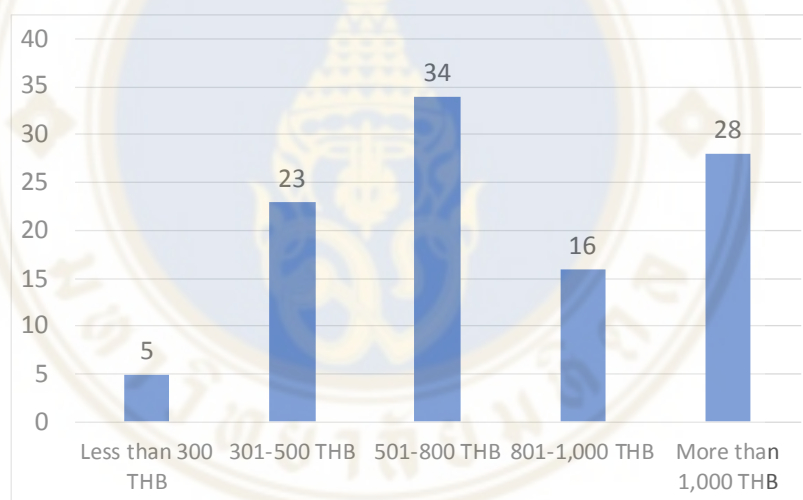
**Figure 4.4 Monthly income of respondents**

The information of respondents is separated information into mobile monthly payment is represented in Table 4.5

**Table 4.5 Monthly payment of respondents**

<b>Mobile monthly payment of Respondents</b>		
	<b>Frequency</b>	<b>Percentage (%)</b>
Less than 300 THB	5	4.7
301-500 THB	23	21.7
501-800 THB	34	32.1
801-1,000 THB	16	15.1
More than 1,000 THB	28	26.4
Total	106	100

Graph of Mobile monthly payment category is represented in Figure 4.5

**Figure 4.5 Mobile monthly payment of respondents**

## 4.2 Descriptive Analysis

### 4.2.1 Reliability Test

Reliability was test to check the stability of questionnaires to test and repeat with the same result and condition. Reliability test table is represented in Table 4.6

**Table 4.6 Reliability test of the questionaries**

Variables	Number of items	Cronbach's Alpha
Social Factors (S)	4	0.756
Product (P)	4	0.955
Price (PR)	3	0.757
Place (PL)	3	0.932
Promotion (PRO)	3	0.881
Process (PROC)	3	0.929
People (PEO)	4	0.98
Physical Evidence (PHY)	3	0.97

According to Table 4.6, Cronbach's Alpha value of all variables is more than 0.75 that means the question from the survey can be used to keep data collection.

#### 4.2.2 Social Factor

Descriptive analysis of social factor influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.7

**Table 4.7 Descriptive analysis of Social factor**

Descriptive Statistics	Social Factor				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
I will choose mobile network from my impress experience	106	1	5	4.1	0.935
I will find information before making decision to select mobile network	106	1	5	4.11	0.865

**Table 4.7 Descriptive analysis of Social factor (cont.)**

Descriptive Statistics	Social Factor				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Family members influence my decision to choose mobile network	106	1	5	3.21	1.285
Friends influence my decision to choose mobile network	106	1	5	3.01	1.291
Valid N (listwise)	106			3.6075	1.094

In the part of the Social factor, the overall result is quite natural. Respondents do not think it is an important factor to influence the consumer to select mobile network by the look at the overall mean value is 3.6075. In this part, it has 2 interesting information that the respondents' concern is to select the mobile network from their experience (Mean = 4.1) and searching information before select mobile network (Mean = 4.11). These factors will find out in-depth detail of what factors do you continue to choose to use the current mobile network and what is the factors do you focus on when looking for choosing a mobile network? in the interview part.

### 4.2.3 The Extend Marketing Mix (7 P's)

#### 4.2.3.1 Product

Descriptive analysis of product influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.8



**Table 4.8 Descriptive analysis of Product**

Descriptive Statistics	Product				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Calling signal strength is an important factor to choose mobile network	106	1	5	4.31	0.909
Internet signal strength is an important factor to choose mobile network	106	1	5	4.47	0.853
Service area coverage is an important factor to choose mobile network	106	1	5	4.38	0.867
Calling quality without any issue is an important factor to choose mobile network	106	1	5	4.26	0.887
Valid N (listwise)	106			4.355	0.879

In part of product, the overall result from respondents is highly agree (Mean = 4.355). This factor will influence the consumer to select mobile network in Bangkok area. Factor of calling signal strength, internet signal strength, service area coverage and calling quality are also important factor to choose mobile network in Bangkok area.

#### 4.2.3.2 Price

Descriptive analysis of price influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.9

**Table 4.9 Descriptive analysis of Price**

Descriptive Statistics	Price				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
I choose the mobile network that cheaper price than others	106	1	5	3.71	1.163
I like discount from long using mobile service	106	1	5	4.22	0.966
I prefer to mobile network supplier offers alternative price levels package depends on my requirement	106	1	5	4.23	0.897
Valid N (listwise)	106			4.05333333	1.008666667

In part of price, the overall result from respondents is agree from this survey (Mean 4.053) by 2 topics. First, the consumer would like to get discount from mobile service (Mean = 4.22). Second, the consumer prefers to get offer alternative price levels package depends on their requirement (Mean 4.23). These factors will influence consumer to choose mobile network in terms of price.

#### 4.2.3.3 Place

Descriptive analysis of place influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.10

**Table 4.10 Descriptive analysis of Place**

Descriptive Statistics	Place				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Service center location is easy to transport	106	1	5	3.75	0.993
Many service centers in department store	106	1	5	3.86	1.099
Availability of the customer service center	106	1	5	3.92	1.03
Valid N (listwise)	106			3.84333333	1.04066667

In part of place, the overall result from interview is not influence to the consumer to choose mobile network (Mean = 3.843). Both of survey questions in part of place do not indicate consumer agree.

#### 4.2.3.4 Promotion

Descriptive analysis of promotion influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.11

**Table 4.11 Descriptive analysis of Promotion**

Descriptive Statistics	Promotion				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mobile network supplier offers many promotion packages and price levels	106	1	5	4.03	1.018
Mobile service supplier offer banking service (eg Online payment and Online Add value)	106	1	5	3.78	1.095

**Table 4.11 Descriptive analysis of Promotion (cont.)**

Descriptive Statistics	Promotion				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Provided privilege to customer (eg Parking, Free ticket movie or Discount product)	106	1	5	4.08	1.011
Valid N (listwise)	106			3.96333333	1.041333333

In part of promotion, the overall result from respondents is not influence to the consumer to choose mobile network (Mean = 3.963). Two factors influence consumer to choose mobile network are mobile network supplier offers many promotion package and price levels (Mean = 4.03) and Mobile network supplier provide privilege to customer (Mean = 4.08).

#### 4.2.3.5 Promotion

Descriptive analysis of process influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.12

**Table 4.12 Descriptive analysis of Process**

Descriptive Statistics	Process				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
I prefer fast duration of service in process	106	1	5	4.48	0.784
I prefer the right of service from mobile network supplier	106	1	5	4.43	0.851
I prefer to contact call center easily	106	1	5	4.32	0.962
Valid N (listwise)	106			4.41	0.865666667

In part of process, the overall result from respondents is indicated to the process is the factor to influence consumer select mobile network in Bangkok area

(Mean = 4.41). In this part, 3 questions are set to find information in depth detail in interview part. First, in the part of fast service duration (Mean = 4.48), how long do you think the length of service for each person at the service center? and how long do you think the length of waiting time at the service center? Second contact call center easily (Mean = 4.32), how long do you think the length of waiting time to contact call center?

#### 4.2.3.6 People

Descriptive analysis of process influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.13

**Table 4.13 Descriptive analysis of People**

Descriptive Statistics	People				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Staffs can advise and solving your problem	106	1	5	4.32	0.962
Staffs have good human relation and polite	106	1	5	4.33	0.953
Staffs can provide fast service	106	1	5	4.38	0.845
Staffs can take care customer very well	106	1	5	4.36	0.864
Valid N (listwise)	106			4.3475	0.906

In part of people, the overall result from respondents is indicated to the process is the factor to influence consumer select mobile network in Bangkok area (Mean = 4.347). One question to be ask to find answer in depth detail in part of staff can advise and solving your problem as What problems do you face when using a mobile network and want employees to fix them quickly?

#### 4.2.3.7 Physical evidence

Descriptive analysis of physical evidence influences to select mobile network of consumer in Bangkok area is represented in Table 4.14

**Table 4.14 Descriptive analysis of Physical evidence**

Descriptive Statistics	Physical Evidence				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
I prefer good environment in the service center	106	1	5	4.01	0.921
I prefer cleanliness in service center	106	1	5	4.16	0.806
Service center provides enough customer area facility	106	1	5	4.21	0.836
Valid N (listwise)	106			4.12666667	0.854333333

In part of physical evidence, the overall result from respondents is agree from this survey (Mean 4.126). Physical evidence is a factor influence the consumer to choose mobile network in Bangkok area.

### 4.3 Research finding in-depth interview

According to quantitative research part, there have some questions that they would like to find much more information in depth-detail. This is the overall information that we have collected from 20 interviewees from the person who use mobile phone in Bangkok area. The demographics information of all interviewees is represented in Table 4.15

**Table 4.15 Demographic information of interviewee**

<b>Demographic background</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percentage (%)</b>
<b>Gender</b>		
Male	5	25%
Female	15	75%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Age</b>		
Less than 25 years old	1	5%
26-35 years old	18	90%
36-45 years old	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Occupation</b>		
Private sector job	10	50%
Entrepreneur	5	25%
Public sector job	3	15%
Others	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Mobile monthly payment</b>		
501-800 THB	2	10%
801-1,000 THB	10	50%
More than 1,000 THB	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### **Social Factor**

#### **What are the factors do you continue choose to use the current mobile network?**

Based on the survey from question “I will choose mobile network from my impress experience” I would like to know in depth-detail what are the factors do you continue choose to use the current mobile network? The answer from 20 interviewees is indicate into 2 topics as they impress in price and promotion package that suitable for

individual uses at 34% while 22% says they will impress in calling signal strength in the area that they live.

*Price is suitable for promotion package and calling signal strength coverage all of the area I use regularly*

Customer B (Entrepreneur)

*Promotion, price and amount of calling and internet data is better than others mobile network supplier*

Customer D (Private sector job)

*Price is suitable for promotion package, good calling and internet signal strength and after sale service such as call center can advise when I see the issue.*

Customer G (Nurse)

*Price of promotion package, calling signal strength not lost and I use it for a long time. They have privilege and point collection to the customer*

Customer I (Private sector job)

*Calling and internet signal coverage the area that I living or working. Signal must strength in that area.*

Customer O (Engineer)

### **What are the factors do you focus on when looking for choosing a mobile network?**

Based on the survey from question “I will find information before making decision to select mobile network? I would like to know in depth-detail what are the factors do you focus on when looking for choosing a mobile network? The answer from 20 interviewees is point out into internet signal strength at 23% and calling signal strength at 20%.



*Calling and Internet signal strength, service area and number of service center in order to ask any question.*

Customer M (Private sector job)

*The worthiness for example calling signal, internet signal and price*

Customer D (Private sector job)

*Calling signal, Internet signal and getting information from experienced person*

Customer G (Nurse)

*Service and investment in telecommunication. When I travel to upcountry, I do not know service area coverage form mobile network supplier. I mention service area has to coverage all of the area. Another topic is customer service, they have to fix the issue as soon as possible.*

Customer H (Entrepreneur)

*Calling and internet signal are good quality in the area that I live*

Customer P (Private sector job)

*First is Calling and internet signal stability. It is the most important for me. Second is price must not over compare to promotion package. Third is service, it must good because mobile network still has a lot of problem. If service does not good, it will not use this mobile network.*

Customer S (Entrepreneur)

## **Process**

**How long do you think the length of service for each person and waiting time at the service center?**

Based on the survey from question “I prefer fast duration of service in process” I would like to know in depth-detail how long do you think the length of service for each person and waiting time at the service center? More than 75% of interviewees

said the length of service for each person should be 5-10 minutes and waiting time are also 5-10 minutes.

### **How long do you think the length of waiting time to contact call center?**

Based on the survey from question “I prefer to contact call center easily” I would like to know in depth-detail how long do you think the length of waiting time to contact call center? The interviewees are answer within 5-10 minutes wait to contact call center at 45% of interviewees.

### **People**

#### **What problems do you face when using a mobile network and want employees to fix them quickly?**

Based on the survey from question “Staffs can advise and solving your problem” I would like to know in depth-detail what problems do you face when using a mobile network and want employees to fix them quickly? The answer from 20 interviewees is point out into internet signal issue at 42% and calling signal issue at 27%.

*Weak calling signal. Sometime I drive to some area where is weak calling signal. Calling falls and I have to call again. It is calling signal.*

Customer A (Private sector job)

*Calling and internet signal. Sometime, I travel to some place, internet network will fall. It is the topic that need to improve.*

Customer D (Private sector job)

*Internet cannot be used*

Customer C (Public sector job)

*Internet signal strength*

Customer E (Private sector job)

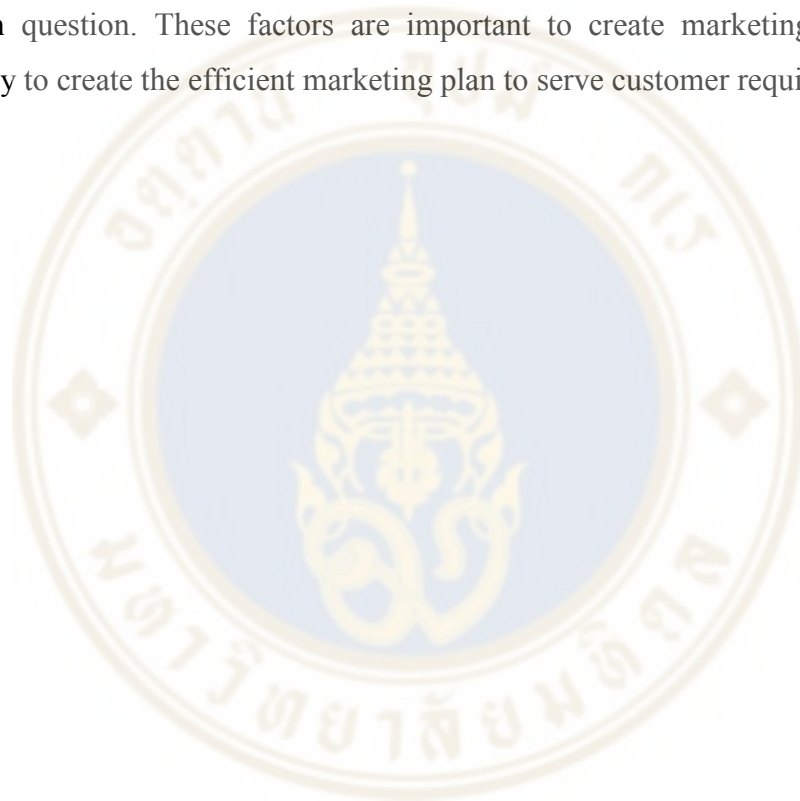
*Calling signal and internet signal*

Customer L (Private sector job)

*Calling and internet signal stability. In case of I travel to Chantaburi, calling and internet signal do not stability. I need to fix it as soon as possible.*

Customer N (Private sector job)

In the next chapter, the researcher will recommend the result that gets from research question. These factors are important to create marketing plan of every company to create the efficient marketing plan to serve customer requirements.



## **CHAPTER V**

### **RECOMMENDATION**

According to the survey result from the 106 respondents who live in the Bangkok area, the factors that influence consumers to choose mobile networks are product, process, and people from The Extend Marketing Mix (7 P's) Factor Analysis. In terms of product, the respondent is highly concern about calling and internet signal strength. The service area must cover all areas in Thailand and calling quality without any issue. This is the main factor that consumers concern about and select mobile networks. The additional factor to support consumer decision is after service as the service process from mobile network supplier. In-depth detail, I will use the interview to find additional information from 20 interviewees. I found that fast service duration at service center around 5-10 minutes to transaction and waiting time is 5-10 minutes is suitable for wait and consumer will satisfy. Contact call center easily is also influenced by consumer decision, they would like to wait less than 10 minutes to contact the call center. The last one from the process topic is the right service from a mobile network supplier. The last factor is people or employees. I found consumer would like the employee to solve the problem as soon as possible. The problem that the consumer usually faces up to is no internet and calling signal. This result comes from the interview part. Then the customer would like to see the employees have a good human relationship and take care customer well. The last one is the employee can provide fast service. The result from the Consumer Behavior Factor analysis will consistent with the result from The Extend Marketing Mix (7 P's) Factor Analysis. I found that consumers will consider selecting a mobile network from their experience and searching for information. According to interview 20 interviewees, the interviewee will select the mobile network from their experience in parts of calling signal and price and promotion package. In the part of searching information, the interviewee will concern calling and internet signal before decide to choose a mobile network supplier. Almost all the answers from the interview will relate to the topic of product in The Extend Marketing Mix (7 P's) factor

analysis. That means the most factor that consumers concern about is the product or quality of calling, internet, and service area coverage. It can conclude that psychological factors will influence the consumer to choose the mobile network.



**Figure 5.1 Result of the factors customer influence to choose mobile network provider in Bangkok area**

## **CHAPTER VI**

### **CONCLUSION**

According to the problem statement, I would like to know what are factors influence consumers to choose the mobile network in the Bangkok area. Two topics that I have to choose to study are Consumer Behavior Factor analysis and The Extend Marketing Mix (7 P's) Factor analysis. For the Consumer Behavior Factor analysis, I would like to know personal and social factors that will influence consumer decision to use the mobile network? For the Extend Marketing Mix (7 P's) Factor analysis, I would like to know the product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence that will influence consumer decision to use the mobile network? Questionnaires were created to keep the information from 106 respondents who live or stay in the Bangkok area. The result of the survey indicates that personal factors, product, process, and people are the factor that influences the consumer. To find the answer in in-depth detail, the interview part was created to interview 20 interviewees. The interviewee will select the mobile network from their experience in parts of calling signal and price and promotion package. In the part of searching information, the interviewee will concern calling and internet signal before decide to choose a mobile network supplier. Almost all the answers from the interview will relate to the topic of product in The Extend Marketing Mix (7 P's) factor analysis. That means the most factor that consumers concern about is the product or quality of calls, internet, and service area coverage. It can conclude that psychological factors will influence the consumer to choose the mobile network.

To maintain and increase the number of customers, the mobile service supplier will improve the signal strength of calling and internet. The service area must cover all areas in Thailand. This factor is very important for every customer to decide to select the mobile network. After-service is also an important factor to influence customer decisions. The service process must be fast both of service center and call center to make customer satisfaction. Last one, staff or employee must have a service-

mind and can take care of the customer well. These factors will attract and influence customers to make a decision to select the mobile network.



## REFERENCES

- Extended Marketing Mix (7P's): Business. *tutor2u*,  
[www.tutor2u.net/business/reference/the-extended-marketing-mix-7ps](http://www.tutor2u.net/business/reference/the-extended-marketing-mix-7ps).
- Jisana T. K. (May, 2014) Research Scholar, PSMO College Tirurangadi, Malappuram (University of Calicut), Kerala, India, CONSUMER BEHAVIOUR MODELS: AN OVERVIEW, *Sai Om Publications* pp. 35
- Marketing and the 7Ps: A brief summary of marketing and how it work, The Chartered Institute of Marketing (CIM). (2015).  
<https://www.cim.co.uk/media/4772/7ps.pdf>
- The 7 Ps of marketing: What are they and how are they used? (2019, October 21).  
<https://www.targetinternet.com/the-7-ps-of-marketing-what-are-they-and-how-are-they-used/>
- What are the 5 Factors Influencing Consumer Behavior? (2020, December 01).  
[https://clootrack.com/knowledge\\_base/major-factors-influencing-consumer-behavior/](https://clootrack.com/knowledge_base/major-factors-influencing-consumer-behavior/)
- What is Physical Evidence? (2020, May 22). Retrieved January 16, 2021, from  
<https://redbikemarketing.com/marketing/physical-evidence/>
- ตลาดโอเพอเรเตอร์มือถือ สักนี้ใครจะได้อใจลูกค้าไปครอง (วิเคราะห์). (2020). Marketeer Online.  
<https://marketeeronline.co/archives/149981>





## **Appendix A: SURVEY QUESTIONNAIRE**

### **Part I Screening question**

Do you live in Bangkok?

- Yes
- No

Do you use a mobile phone?

- Yes
- No

### **Part II Demographic Information**

1. What is your gender?

- Male
- Female

2. How old are you?

- Less than 25 years old
- 26-35 years old
- 36-45 years old
- 46-55 years old
- More than 56 years

3. What is your occupation that you are working with?

- Student
- Part-time
- Private sector job
- Public sector job
- Freelance
- Entrepreneur
- Unemployed
- Other \_\_\_\_\_

4. What is your income level?

- Less than 15,000 THB
- 15,001-30,000 THB
- 30,001-50,000 THB
- 50,001-75,000 THB
- 75,001-100,000 THB
- More than 100,000 THB

5. Do you use mobile phone?

- Yes
- No

6. What is the mainly activity do you use mobile phone?

- Calling
- Internet (YouTube, Facebook, Line etc.)
- Both of all
- None of above

7. How much of monthly payment for mobile service?

- Less than 300 THB
- 301-500 THB
- 501-800 THB
- 801-1,000 THB
- More than 1,000 THB

### **Part III Factor influencing consumer to choose mobile network supplier**

**Please rate level of agreement for each factor that influence to select mobile network supplier by using scale to 1-5**

<b>Factor to influence consumer decision</b>	<b>Strongly Disagree (1)</b>	<b>Disagree (2)</b>	<b>Fair (3)</b>	<b>Agree (4)</b>	<b>Strongly Agree (5)</b>
<b>Social Factor</b>					
8. I will choose mobile network from my impress experience					
9. I will find information before making decision to select mobile network					
10. Family members influence my decision to choose mobile network					
11. Friends influence my decision to choose mobile network					
<b>Product</b>					
12. Calling signal strength is an important factor to choose mobile network					
13. Internet signal strength is an important factor to choose mobile network					
14. Service area coverage is an important factor to choose mobile network					
15. Calling quality without any issue is an important factor to choose mobile network					
<b>Price</b>					
16. I choose the mobile network that cheaper price than others					
17. I like discount from long using mobile service					

18. I prefer to mobile network supplier offers alternative price levels package depends on my requirement					
<b>Place</b>					
19. Service center location is easy to transport					
20. Many service centers in department store					
21. Availability of the customer service center					
<b>Promotion</b>					
22. Mobile network supplier offers many promotion packages and price levels					
23. Mobile service supplier offer banking service (eg Online payment and Online Add value)					
24. Provided privilege to customer (eg Parking, Free ticket movie or Discount product)					
<b>Process</b>					
25. I prefer fast duration of service in process					
26. I prefer the right of service from mobile network supplier					
27. I prefer to contact call center easily					
<b>People</b>					
28. Staffs can advise and solving your problem					
29. Staffs have good human relation and polite					

30. Staffs can provide fast service					
31. Staffs can take care customer very well					
<b>Physical evidence</b>					
32. I prefer good environment in the service center					
33. I prefer cleanliness in service center					
34. Service center provides enough customer area facility					



## Appendix B: Transcript

### บทสัมภาษณ์ 1

ถาม: อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

ตอบ: ปกติใช้ AIS มาโดยตลอดเหมือนเป็น loyalty กับ AIS แต่ก่อนอยู่บ้านต่างจังหวัดแล้วมีแค่สัญญาณ AIS ก็เลยเลือกใช้แค่ AIS จึงเลือกใช้มาโดยตลอด

ถาม: หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

ตอบ: โปรโมชั่นที่นำมา ตอนนี้พี่ก็จะสำรวจดูในแต่ละเดือนว่าพี่ใช้จ่ายโทรกี่นาที ใช้เน็ตเท่าไร ละก็ไปดูโปรโมชั่นที่ทาง AIS มีให้อะไรบ้าง

ถาม: คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

ตอบ: ประมาณ 3-5 นาทีในการให้บริการต่อท่าน และรอกิวไม่เกิน 5 นาที

ถาม: คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

ตอบ: 1 นาทีครึ่งถึง 2 นาที

ถาม: ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

ตอบ: สัญญาณที่มันต่ำ อย่างบางทีที่ขับรถไปจะเจอจุดประจำที่พอขับรถไป สัญญาณจะตัด เราจะต้องวางสายและโทรใหม่ คือในเรื่องคุณภาพของสัญญาณมือถือ

## บทสัมภาษณ์ 2

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** เรื่องราคาแพคเกจในสิ่งที่ได้ และเรื่องบริการเช่นสัญญาณมือถือครอบคลุมพื้นที่ที่เราใช้ประจำ

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** ราคา โปรโมชัน แพคเกจ

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่เกิน 5 นาทีทั้งการเข้ารับบริการและรอคิว

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่เกิน 3 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขอย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** ไม่มีสัญญาณ 4G ไม่ขึ้น



### บทสัมภาษณ์ 3

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** ตอนนี้ผมใช้ AIS แล้ว AIS เค้าให้แพคเกจที่ค่อนข้างที่ถูกเมื่อเทียบกับเครือข่ายอื่น และมี bundle ตัวพวกกับแพคเกจทีวีและอินเทอร์เน็ตในบ้าน โดยรวมจะมีราคาถูกกว่ากันเยอะ

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** อินเทอร์เน็ต และตัวราคา

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** 5 นาทีในการเข้ารับบริการ และ 10 นาทีในการรอคิวก็แย่สุดๆแล้ว

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** 5-10 นาทีผมก็วางแล้วนะ

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** โทรไปเรื่องอินเทอร์เน็ตมือถือไม่สามารถใช้งานได้

#### บทสัมภาษณ์ 4

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** โปรโมชันราคาและความคุ้มค่าของจำนวนการโทรและอินเทอร์เน็ต เมื่อเปรียบเทียบกับค่ายอื่น

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** ความคุ้มค่า เช่น สัญญาณดีมีชัย เน็ตดีมีชัย และราคา

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 10 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอคิวไม่เกิน 15 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้เวลารอคิวไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** เรื่องสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต บางทีเราอาจไปที่สถานที่ต่างๆ อินเทอร์เน็ตอาจจะเป็นจุดบอดไม่มีสัญญาณ ซึ่งเป็นจุดที่ต้องปรับปรุง

**บทสัมภาษณ์ 5**

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** ค่าบริการคุ้มค่างับราคาที่เสียไป โปรโมชันเน้นการโทร

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** ราคาแพคเกจ เวลาการในการโทรและจำนวนอินเทอร์เน็ตเน็ตเมื่อเทียบกับค่ายอื่นๆ

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 10 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอคิวไม่เกิน 5 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่เกิน 3 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** คลื่นสัญญาณอินเทอร์เน็ต

**บทสัมภาษณ์ 6**

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** ใช้ตามที่บ้าน

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** โพรโมชัน อินเตอร์เน็ตเทียบกับค่ายอื่นๆ ว่าค่ายไหนราคาดีกว่ากัน

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอกิวไม่ควรเกิน 10 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่เกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** เน็ตไม่เสถียร

## บทสัมภาษณ์ 7

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** ราคาที่สมเหตุสมผลกับโปรโมชันที่คุ้มค่า ระบบสัญญาณดี การบริการหลังการขาย call center สามารถให้คำปรึกษาเราได้

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** สัญญาณ ราคา หาข้อมูลจากคนที่ใช้แล้วว่าโอเคหรือไม่

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาทีในการเข้ารับบริการ และการรอคิวไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้เวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรถึงนาที มันคือช่องทางที่เร็วที่สุด

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** เรื่องการคิดค่าบริการไม่รอบคอบพอ บางโปรโมชันเราเลิกไปแล้ว หรือมีแพคเกจเสริมที่เราไม่ได้ยอมรับ ยังมีการเก็บค่าบริการ

## บทสัมภาษณ์ 8

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** สัญญาณมือถือดีไม่ว่าจะไปที่ไหน

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** เรื่องการบริการ เราจะมาดูแต่ละที่ที่ค่าลงทุนเรื่องเครือข่ายสัญญาณมากน้อยเพียงใด เวลาเราเดินทางไปต่างจังหวัด เราไม่รู้ว่าแต่ละเครือข่ายเข้าถึงแต่ละพื้นที่มากน้อยแค่ไหน คือสัญญาณต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ และเป็นเรื่องของ Customer Service คือมันต้องไว ต้องแก้ปัญหาให้เราได้อย่างทันที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 15-20 นาทีในการเข้ารับบริการ รอคิวไม่ควรเกิน 10 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 2-3 นาทีควรจะดีอยู่แล้ว

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** การพัฒนาการระบบรอสาย เวลาที่แบบเราอยากให้เราช่วยแก้ปัญหาอะไร คือไม่ใช่เราโอนสายไปเรื่อยๆ อยากคุยกับคนเพื่อแก้ปัญหา ไม่ใช่กดต่อไปเรื่อยๆ และเรื่องการเปลี่ยนโปรชั่นซึ่งเราโทรสอบถาม กว่าจะได้คุยกับพนักงานใช้เวลานานมาก

## บทสัมภาษณ์ 9

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** ราคาของโปรโมชั่นแพคเกจมือถือ ความแรงของสัญญาณมือถือ สัญญาณไม่ขาดหาย และใช้เครือข่ายนี้มานาน มีเต็มสะสม หรือมีอะไรให้กับลูกค้าเก่า

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** รายการของโปรโมชั่นที่น่าเสนอให้เรา ว่ามีเน็ตกี่ GB โทรกี่นาที ราคากี่บาท ตัวแพคเกจเสริมที่เพิ่มจากแพคเกจหลักที่เราเลือก สมมุติใช้โทรเกินจากแพคเกจหลักแล้ว ถ้าโทรเกินเค้าคิดเรานาทีละกี่บาท

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 15-20 นาทีในการเข้ารับบริการ รอคิวไม่ควรเกิน 10-15 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** สัญญาณ 4G บางทีหายเลย ซึ่งต้องปิดเปิดเครื่องใหม่เป็นเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต

## บทสัมภาษณ์ 10

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** ใช้มาตั้งแต่เด็ก แล้วเวลาโทรหา Call Center แล้วได้รับการแก้ไขปัญหา และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ดีกว่าเครือข่ายอื่นๆ

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** แพคเกจ ราคาโปรโมชั่น การบริการหลังการขาย ความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมออนไลน์ โดยไม่ต้องไปที่ศูนย์บริการ

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 10 นาทีในการเข้ารับบริการ รอคิวไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขอย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** การเปลี่ยนเบอร์ใหม่ แล้วมีคนติดต่อคนที่ใช้เบอร์คนเก่าอยู่ อยากให้เครือข่ายมือถือมีมาตรการส่ง sms ไปแจ้งว่าเบอร์นี้ถูกยกเลิกแล้ว



**บทสัมภาษณ์ 11**

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** ความแรงสัญญาณมือถือและอินเทอร์เน็ต

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** ราคาโปรโมชั่นจ่ายต่อเดือนเท่าไร ข้อเสนอที่ให้มามีอะไรบ้าง เช่นค่าโทร อินเทอร์เน็ต

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่เกิน 10 นาที และรอคิวไม่เกิน 5 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่เกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** เน็ตเต็ม เปิดขยายเน็ตจากแพคเกจปัจจุบันทั้งหมดไป

**บทสัมภาษณ์ 12**

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** โปรโมชันค่าโทรศัพท์และเน็ต คุ้มครองส่วนลดตามร้านค้า

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** ราคา ความเสถียรของเครือข่ายของสัญญาณการโทรและอินเทอร์เน็ต

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 15 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอคิวไม่เกิน 10 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** สัญญาณมือถือและอินเทอร์เน็ต

### บทสัมภาษณ์ 13

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่ใช้งานมา

**ตอบ:** คุณภาพสัญญาณและการบริการในเรื่องของ Call Center

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** คุณภาพสัญญาณมือถือและอินเทอร์เน็ต พื้นที่การให้บริการ จำนวนของศูนย์บริการที่เราสามารถเข้าไปสอบถามข้อมูลได้

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 10 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอคิวไม่เกิน 10 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 2 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** พวกสัญญาณเครือข่ายล่ม

### บทสัมภาษณ์ 14

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** ที่ใช้มาไม่มีข้อบกพร่อง ตอนนี้ใช้ดีแทค มีดีแทคริวอร์ดไว้ใช้ชื่อขนม คือในเรื่องโปรโมชั่นส่วนร้านค้า

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** แพคเกจที่เหมาะสมกับเรา และสามารถเจรจาได้ อย่างดีแทคสามารถต่อรองได้ เช่นขอเน็ตเพิ่ม ถ้าโทรน้อย ค่าก็ดูอายุการใช้งาน ละสามารถปรับเปลี่ยนให้ได้

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 3-5 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอคิวไม่เกิน 3 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 1 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขอย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** สัญญาณเครือข่ายที่ไม่เสถียร ถ้าสมมติไปสวนที่จันทบุรี แล้วเน็ตไม่เสถียร ก็ต้องการให้แก้ปัญหานั้นที่

### บทสัมภาษณ์ 15

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** เรื่องของสัญญาณต้องครอบคลุมที่ที่เราอยู่ประจำ หรือว่าเราไปทำงาน สัญญาณต้องแรงในบริเวณนั้น

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** ความแรงสัญญาณ แปกเกจ ราคา บริการในเรื่องการให้คำแนะนำ หากเรามีปัญหาในการใช้งานในเครือข่าย

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 10 นาทีในการเข้ารับบริการ และรอคิวไม่เกิน 10 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรเกิน 5 นาที เพราะถ้ารอเกินจากนั้นจะรู้สึกเหมือนเราไม่ได้รับบริการแล้ว จะรู้สึกเราอยากวาง

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** อินเทอร์เน็ตมีปัญหาและสัญญาณไม่คงที่

**บทสัมภาษณ์ 16**

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** สัญญาณกับราคาสองอย่าง ราคาในรูปแบบสมเหตุสมผลเหมาะแก่การใช้งานของเรา

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** สัญญาณ โทรศัพท์กับอินเทอร์เน็ตว่าเร็วมีชัย ในพื้นที่ที่เราอยู่รูปแบบนี้

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** 15 นาที รอไม่เกิน และอยู่ที่หัวข้อเรื่องรับบริการ 10 นาทีมะ

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** 2 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** ก็อาจจะเป็น area ที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตรูปแบบนี้ ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์

## บทสัมภาษณ์ 17

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

ตอบ: โปรโมชันค่ะ ตอนนี้ใช้แบบลด 50% อยู่

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

ตอบ: จะมีเรื่องสัญญาณค่ะ เพราะมีเรื่องเดินทางบ่อยด้วย แล้วก็จะมีเรื่องความคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป จำนวนเค้าเรียกว่าอะไร จึกกะไบต์หรือ หรือความเร็วของเน็ตที่ได้มา แล้วก็การใช้งานของเรา เช่น เราใช้โทรเยอะหรือว่าเน็ตเยอะอะไรแบบนี้คือเวทกันว่าคุ้มค่าด้วย

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

ตอบ: ไม่ควรถึง 5 นาทีนะค่ะในกรให้บริการ และรอคิวไม่ควรเกิน 10 นาที ก็ไม่ใช่เอกสารเยอะแยะ

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

ตอบ: ไม่ควรเกิน 5 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

ตอบ: เอ่อคิดว่าน่าจะเป็นเรื่อง call center นี้แหละค่ะ ก็อาจจะโทรไปแล้วก็คือ เค้าเรียกว่าไร เวลาอยากคุยกับผู้ให้บริการ อยากคุยกับคนไม่ใช่ระบบ ก็ค่อนข้างที่จะติดต่อกันยากมาก กว่าจะได้คุย อยากจะมี Support ตรงนี้ให้มากขึ้น

## บทสัมภาษณ์ 18

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** จริงๆแล้วตอนแรกใช้ Dtac นะ ใช้ตามพ่อแม่ พ่อแม่เป็นคนดูโทรให้ แล้วก็ใช้มาเป็นแบบ 10 ปี ได้แล้ว ละคิดว่าแบบโปรมันดี โทรที่ใช้มันเหมาะสมกับเราแล้ว เพราะเราเป็นคนไม่โทรเยอะ ไม่เล่นเน็ตเยอะอะไรขนาดนั้น

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** เครือข่ายมือถือก็คือสัญญาณ ก็คือสัญญาณต้องดี แล้วก็โทรโรมัน แพคเกจไรแบบนี้ มันเหมาะสมกับเรามาก การโทร การเล่นเน็ตอะไรแบบนี้ แล้วก็เดี๋ยวนี้มันจะมีพวก reward ใช้ปะ สิทธิพิเศษสำหรับเครือข่ายนั้นๆ อะไรแบบนี้

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ก็น่าจะประมาณ 10 นาทีสำหรับการเข้ารับบริการ แล้วรอกิวก็ไม่เกิน 5 นาที เพราะต้องมีการจัดระเบียบในการจัดคิว กดบัตรคิวออนไลน์อะไรแบบนี้ เหมือนจองโต๊ะร้านอาหาร

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** จริงๆ 2-3 นาที ไม่น่าเกินแล้วนะ จริงๆอยู่ที่เครือข่ายที่เราใช้อยู่ดีเทคโนโลยีแบบนี้ บางทีรอสายนานมาก ไม่ค่อยแฮปปี้

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** ปกติไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องอะไรแบบนี้เท่าไร



### บทสัมภาษณ์ 19

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** ก็เพราะว่าซึ่เกียขเปลี่ยนใหม่ ถ้ามันเปลี่ยนใหม่ต้องใช้เวลาานาน ถ้าต้องการเบอร์เดิม

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** หนึ่งก็คือว่าความเสถียรของเครือข่าย ความเสถียรสำคัญที่สุดสำหรับผม สองก็คือเรื่องราคา ต้องไม่แพงเกินไป โปรต้องอยู่ในเรทที่โอเค สามคือเรื่อง Service เซอวิสต้องดีเพราะว่าเครือข่ายมือถือจะมีปัญหาพ่วงออกมาเยอะมาก ถ้าเซอวิสไม่ดีก็ไม่อยากใช้

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ตอนนี้อย่างที่ทรูมูฟ มีอยู่ผมก็โอเคนะ ไปกรอกในเครื่อง เอาว่าไปติดต่อ Counter Service ยากแสะ ชัก 5 นาที รอคิวได้ไม่เกิน 3 นาทีก็เซ็งละ

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ไม่ควรรอเลย ทุกคนโทรไปต้องมีจุดหมายอยู่แล้ว ให้คุยกับบอทก็เซ็งมากเลย โอนไปโอนมา

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** ก็เรื่อง call center ติดต่อกไปแล้วโยนสายไป โยนสายมา ให้คุยกับบอท มันก็เซ็งนะ นี่เป็นเรื่อง Customer Service ที่ต้องปรับปรุง

**บทสัมภาษณ์ 20**

**ถาม:** อะไรเป็นปัจจัยที่คุณเลือกใช้เครือข่ายมือถือตามที่คุณใช้งานมา

**ตอบ:** ก็อาจจะเป็น โพร โมชั่นถูก มีแพคเกจที่ดี

**ถาม:** หัวข้อใดบ้างที่คุณให้ความสำคัญในการหาข้อมูลเพื่อเลือกเครือข่ายมือถือ

**ตอบ:** เรื่องสัญญาณมือถือ อินเทอร์เน็ต

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละท่านที่ศูนย์บริการและเวลารอคิวเข้ารับบริการควรมีระยะเวลาไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** ระยะเวลาในการให้บริการไม่ควรเกิน 10 นาที รอคิว 15 นาที

**ถาม:** คุณคิดว่าระยะเวลาในการโทรติดต่อ Call Center ควรใช้ระยะเวลารอสายไม่เกินเท่าใด

**ตอบ:** 1 นาที

**ถาม:** ปัญหาใดบ้างที่คุณพบเจอในการใช้งานเครือข่ายมือถือแล้วต้องการให้พนักงานแก้ไขให้อย่างรวดเร็ว

**ตอบ:** ปัญหาไม่สัญญาณ สัญญาณต่ำ นี่คือโทรไปจริงๆ และให้เค้าแก้ไข มันไม่มีสัญญาณในบริเวณนี้ก็แจ้งไป