

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เครือข่าย AIS เครือข่าย DTAC และเครือข่าย True move (Orange) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการระบบละ 100 ราย โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล ตลอดจนข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 300 ราย ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders) จำนวน 54 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leader) จำนวน 246 ราย ได้แบ่งผลสรุปออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และจำแนกตามระบบเครือข่าย
- ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และราคาของเทคโนโลยี 3G จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี
- ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และราคาของเทคโนโลยี 3G จำแนกตามระบบเครือข่าย
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการด้าน Non-Voice และเทคโนโลยี 3G จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและจำแนกตามระบบเครือข่าย

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้  
ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และจำแนกตามระบบเครือข่าย**

เมื่อจำแนกข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามความเป็นผู้นำการใช้  
ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และจำแนกตามระบบเครือข่าย สามารถสรุปภาพรวมตามค่าเฉลี่ยสูงสุด ดัง  
ตารางที่ 89-90

**ตารางที่ 89** สรุปภาพรวมข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่  
จำแนกตามความเป็นผู้นำใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
เพศ	หญิง (59.00%)	หญิง (51.85%)	หญิง (60.57%)
อายุ	21-30 ปี (40.74%)	21-30 ปี (36.59%)	21-30 ปี (37.33%)
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี (54.00%)	ปริญญาตรี (48.15%)	ปริญญาตรี (55.28%)
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา (38.33%)	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน (44.45%)	นักเรียน/ นักศึกษา (39.03%)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท (33.00%)	มากกว่า 20,000 (31.48%)	ไม่เกิน 5,000 บาท (34.55%)
ระบบเครือข่ายที่ใช้	AIS,DTAC, Truemove(33.33%)	AIS (48.15%)	Truemove (36.99%)
สาเหตุที่เลือกระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังกล่าว	คุณภาพของ เครือข่ายดี (63.67%)	คุณภาพของ เครือข่ายดี (53.70%)	คุณภาพของ เครือข่ายดี (65.85%)
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว	ตัวเอง (66.33%)	ตัวเอง (77.78%)	ตัวเอง (63.82%)
ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	มากกว่า 4 ปี (42.00%)	มากกว่า 4 ปี (55.56%)	มากกว่า 4 ปี (39.02%)

ตารางที่ 89 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน	ไม่เกิน 500 บาท (44.00%)	501-1,500 บาท (40.74%)	ไม่เกิน 500 บาท (45.93%)
พื้นที่ใช้บริการ	อ.เมืองเชียงใหม่ (86.67%)	อ.เมืองเชียงใหม่ (83.33%)	อ.เมืองเชียงใหม่ (87.40%)
โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	Nokia (55.00%)	Nokia (55.85%)	Nokia (55.69%)
หน้าที่ที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวสามารถใช้งานได้	หน้าจอสี (84.33%)	หน้าจอสี (100%)	หน้าจอสี (80.89%)
สาเหตุที่เลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อดังกล่าว	ตราหีอน่าเชื่อถือ (45.00%)	มีลูกเล่นเยอะ (55.56%)	ตราหีอน่าเชื่อถือ (47.15%)
ความชอบเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ที่อยู่เสมอ	ไม่ใช่ (78.67%)	ใช่ (53.70%)	ไม่ใช่ (85.77%)
ช่วงเวลา que เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	มากกว่าทุกๆ 2 ปี (66.00%)	ทุกๆ 2 ปี (37.04%)	มากกว่าทุกๆ 2 ปี (73.98%)
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่	ตัวเอง (63.67%)	ตัวเอง (79.63%)	ตัวเอง (63.67%)
การใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	เคย (52.67%)	เคย (96.30%)	ไม่เคย (57.72%)
ยอดค่าบริการเสริมรายเดือน (ผู้ที่ใช้บริการเสริม)	ไม่เกิน 50 บาท (37.34%)	51-100 บาท (46.15%)	ไม่เกิน 50 บาท (52.83%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : SMS	ใช่ (100%)	ใช่ (100%)	ใช่ (100%)
ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน : SMS	1-10 ครั้ง (41.77%)	มากกว่า 20 ครั้ง (48.07%)	1-10 ครั้ง (53.77%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : MMS	ใช่ (74.05%)	ใช่ (98.08%)	ใช่ (62.26%)
ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน : MMS	1-10 ครั้ง (56.41%)	1-10 ครั้ง (45.10%)	1-10 ครั้ง (65.15%)

ตารางที่ 89 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : Ring Tone	ใช่ (64.56%)	ใช่ (94.23%)	ใช่ (62.26%)
ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน : Ring Tone	1-5 ครั้ง (64.35%)	1-5 ครั้ง (48.98%)	1-5 ครั้ง (75.76%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : Logo	ใช่ (72.78%)	ใช่ (84.62%)	ใช่ (54.72%)
ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน : Logo	1-10 ครั้ง (73.53%)	1-10 ครั้ง (63.64%)	1-10 ครั้ง (81.03%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : Java Application	ใช่ (48.73%)	ใช่ (75.00%)	ใช่ (35.85%)
ความถี่ที่ใช้บริการต่อเดือน : Java Application	1-5 ครั้ง (53.25%)	1-5 ครั้ง (48.98%)	1-5 ครั้ง (75.76%)
ความสนใจในการใช้บริการเสริม หากไม่เคยใช้บริการเสริม (ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเสริม)	ไม่สนใจ (68.31%)	สนใจ (100%)	ไม่สนใจ (69.28%)
การใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่ใช้ (73.33%)	ใช่ (55.56%)	ไม่ใช้ (79.67%)
ความถี่ในการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) ต่อเดือน (ผู้ที่ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS))	1-5 ครั้ง (45.00%)	6-10 ครั้ง (43.33%)	1-5 ครั้ง (58.00%)
การใช้บริการ Email บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่ใช้ (86.67%)	ไม่ใช้ (61.11%)	ไม่ใช้ (92.28%)
ความถี่ในการใช้บริการ Email ต่อเดือน (ผู้ที่ใช้บริการ Email)	มากกว่า 10 ครั้ง (67.50%)	มากกว่า 10 ครั้ง (71.43%)	มากกว่า 10 ครั้ง (63.16%)
ความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี	มีปานกลาง (2.68)	มีมาก (3.75)	มีน้อย (2.44)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตารางที่ 89 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 300 ราย จำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาได้แก่ มีอายุไม่เกิน 20 ปี การศึกษาระดับสูงสุดชั้นปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รองลงมารายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-

10,000 บาท และระบบเครือข่ายที่ใช้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ AIS, DTAC และ True move (Orange) เครือข่ายละ 100 ราย สาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะคุณภาพของเครือข่ายดี และอัตราค่าบริการถูก ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ตัวเอง รองลงมาได้แก่เพื่อน และใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี รองลงมาคือ 1-2 ปี มียอดค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท รองลงมาระหว่าง 501 – 1500 บาท ต่อเดือน พื้นที่ที่ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ Nokia รองลงมาได้แก่ยี่ห้อ Samsung และสามารถใช้งานในลักษณะหน้าจอสี รองลงมาได้แก่ รับส่ง SMS ได้ สาเหตุที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้ในปัจจุบันเนื่องจากตรายี่ห้อมีความ น่าเชื่อถือ รองลงมาได้แก่ราคาถูก และไม่ชอบที่จะเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่อยู่อิ่ม โดยช่วงเวลาที่ยกเลิกเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าทุกๆ 2 ปี รองลงมาคือทุกๆ 2 ปี ผู้ที่มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ตัวเอง รองลงมาได้แก่ครอบครัว และส่วนใหญ่เคย ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ที่ใช้บริการเสริมมียอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือนไม่เกิน 50 บาท รองลงมาได้แก่ระหว่าง 51-100 บาท บริการเสริมที่ใช้ได้แก่ SMS รองลงมาได้แก่ MMS โดยใช้ บริการเสริม SMS จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริม MMS จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้ บริการเสริมดาวน์โหลด Logo จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Ring Tone จำนวน 1-5 ครั้ง ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Java Application จำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน และในกลุ่ม ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการเสริมไม่มีความสนใจในการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่ม ตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดไม่ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) มีความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน และไม่ใช้บริการ Email และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ Email มีความถี่ในการใช้บริการจำนวนมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

#### 1. กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจำนวน 54 ราย จำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาได้แก่มีอายุไม่เกิน 20 ปีและระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับสูงสุดชั้นปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน บริษัท/ห้างร้าน รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท รองลงมา รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ใช้ระบบเครือข่าย AIS ตามด้วย DTAC สาเหตุที่เลือกใช้ระบบ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะคุณภาพของเครือข่ายดี และมีบริการเสริมหลากหลาย ผู้ที่มีส่วน ร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตัวเอง รองลงมาได้แก่เพื่อน และใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี รองลงมา 1-2 ปี มียอดค่าใช้บริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 501 – 1,500 บาท รองลงมาไม่เกิน 500 บาท พื้นที่ที่ใช้งานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ Nokia รองลงมาได้แก่ยี่ห้อ Samsung และสามารถใช้งานในลักษณะหน้าจอสี ฟังเพลงได้ รองลงมาได้แก่ มีกล้องถ่ายรูป สาเหตุที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้ในปัจจุบันเนื่องจากมีลูกเล่นเยอะ รองลงมาได้แก่การใช้งานง่าย และชอบที่จะเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่อยู่เสมอ โดยช่วงเวลาที่เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกๆ 2 ปี รองลงมาคือทุกๆ 1 ปี ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ตัวเอง รองลงมาได้แก่เพื่อน และเคยใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้ที่ใช้บริการเสริมมียอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือน 50-100 บาท รองลงมามากกว่า 250 บาท บริการเสริมที่ใช้ได้แก่ SMS รองลงมาได้แก่ MMS โดยใช้บริการเสริม SMS จำนวนมากกว่า 25 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริม MMS จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Logo จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Ring Tone จำนวน 1-5 ครั้ง ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Java Application จำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน และในกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการเสริม ส่วนใหญ่มีความสนใจในการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) และมีความถี่ในการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) จำนวน 6-10 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ Email และมีความถี่ในการใช้บริการ Email จำนวนมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

## 2. กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leader)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวน 246 ราย จำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาได้แก่อายุไม่เกิน 20 ปี การศึกษาระดับสูงสุดชั้นปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รองลงมารายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่าย True Move (Orange) ตามด้วย DTAC สาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะคุณภาพของเครือข่ายดี และอัตราค่าบริการถูก ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตัวเอง รองลงมาได้แก่เพื่อน และส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลามากกว่า 4 ปี รองลงมา 1-2 ปี มียอดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท รองลงมาระหว่าง 501 – 1,500 บาท ต่อเดือน พื้นที่ที่ให้บริการอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ Nokia รองลงมาได้แก่ยี่ห้อ Motorola และสามารถใช้งานในลักษณะหน้าจอสี รองลงมาได้แก่ รับส่ง SMS ได้ สาเหตุที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้ในปัจจุบันเนื่องจากตราหือมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาได้แก่ราคาถูก และไม่ชอบที่จะเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่อยู่เสมอ โดยช่วงเวลาที่เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าทุกๆ 2 ปี รองลงมาคือทุกๆ 2 ปี ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกซื้อ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ให้แก่ตัวเอง รองลงมาได้แก่ครอบครัว ไม่เคยใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้ที่ใช้บริการเสริมมียอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือนไม่เกิน 50 บาท รองลงมาได้แก่ระหว่าง 51-100 บาท บริการเสริมที่ใช้ได้แก่ SMS รองลงมาได้แก่ MMS และ Ring Tone โดยใช้บริการเสริม SMS จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริม MMS จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Logo จำนวน 1-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Ring Tone จำนวน 1-5 ครั้ง ใช้บริการเสริมดาวน์โหลด Java Application จำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน และในกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการเสริม ไม่มีความสนใจในการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการที่ไม่สนใจ ได้แก่ Java Application เนื่องจากไม่เห็นความจำเป็น รองลงมาคือบริการ Logo เนื่องจากไม่เห็นความจำเป็น และบริการ MMS เนื่องจากไม่เห็นความจำเป็น ไม่ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) และในกลุ่มที่ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) มีความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ Email และในกลุ่มที่ใช้บริการ Email มีความถี่ในการใช้บริการจำนวนมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มยังมีความแตกต่างกันในด้านข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่น่าสนใจ ดังนี้

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีสัดส่วนของเพศหญิงน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 8.72

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 8.9

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีสัดส่วนของการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 14.72 และมีสัดส่วนของการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยกว่าผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 7.59

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีสัดส่วนของอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 18.03

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีสัดส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 18.88 และมีสัดส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และไม่เกิน 5,000 บาท น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 10.34 และ 8.62 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีสัดส่วนของการใช้ระบบเครือข่าย AIS มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 18.07 และมีสัดส่วนของการใช้ระบบเครือข่าย True move (Orange) น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 20.32

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของการเลือกใช้ระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะมีบริการเสริมหลากหลาย และเพราะความจำเป็นเนื่องจากงานมากกว่ากลุ่ม ผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 27.94 และ 15.81 ตามลำดับ และมีสัดส่วนของการเลือกใช้ระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะคุณภาพของเครือข่ายดี น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 12.15

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตัวเอง มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 13.96

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่มากกว่า 4 ปี มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 16.54

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 3,000 บาท มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 10.21 และมีสัดส่วนของยอด ค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 10.74

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อซัมซุง (Samsung) มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 13.33

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ฟังเพลงได้ บันทึกเสียงได้ มีกล้องถ่ายรูป ใช้งาน Internet ได้ รับ-ส่ง Email ได้ บันทึกภาพเคลื่อนไหวได้ และมี Memory Card มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 51.63, 46.89, 40.20, 40.02, 39.70, 37.89 และ 37.76 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของเหตุผลที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อที่ใช้งานในปัจจุบันเนื่องจากมีลูกเล่นเยอะ เนื่องจากการใช้งานง่าย และเนื่องจากอุปกรณ์เสริม ครบและหาง่ายมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 37.27, 21.99 และ 11.87 ตามลำดับ และมี สัดส่วนของเหตุผลที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้งานในปัจจุบันเนื่องจากตราที่ยี่ห้อมีความ น่าเชื่อถือน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 11.96

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของความชอบที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์ เคลื่อนที่รุ่นใหม่อายุเสมอ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 39.47

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของช่วงเวลาที่ย่เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ เคลื่อนที่ทุก ๆ 2 ปี และทุก ๆ 1 ปี มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 23.63 และ 20.73 ตามลำดับ และมีสัดส่วนของช่วงเวลาที่ย่เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าทุก ๆ 2 ปี น้อยกว่ากลุ่ม ผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 44.35



กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตนเอง และโดยเพื่อนมีส่วนร่วม มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 19.77 และ 12.10 ตามลำดับ และมีสัดส่วนในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยครอบครัวมีส่วนร่วม น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 11.52

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของการเคยใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 53.21

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของยอดค่าใช้จ่ายบริการเสริมรายเดือนมากกว่า 250 บาท และ 51-100 บาทมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 22.29 และ 17.85 ตามลำดับ และมีสัดส่วนของยอดค่าใช้จ่ายบริการเสริมรายเดือนไม่เกิน 50 บาทน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 44.2

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของการใช้บริการเสริม Java Application การใช้บริการ MMS (รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหว หรือวิดีโอคลิป) การใช้บริการ Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทนหรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่) และการใช้บริการ Logo (ดาวน์โหลดโลโก้ หรือ รูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่) มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 39.15, 35.82, 31.97 และ 29.90 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนการใช้งานบริการเสริม SMS (รับ-ส่งข้อความสั้น) มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 29.2 และมีสัดส่วนการใช้งานบริการเสริม SMS (รับ-ส่งข้อความสั้น) 1-10 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 36.46

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของการใช้บริการเสริม MMS (รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหว หรือวิดีโอคลิป) 11 – 20 ครั้งต่อเดือน มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 11.67 และมีสัดส่วนการให้บริการเสริม MMS (รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป) 1 – 10 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 20.05

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนการให้บริการเสริม Logo (ดาวน์โหลดโลโก้ หรือ รูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่) มากกว่า 20 ครั้ง มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 9.01 และมีสัดส่วนการให้บริการเสริม Logo (ดาวน์โหลดโลโก้ หรือ รูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่) 1 – 10 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 17.39

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนการให้บริการเสริม Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทนหรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่) 6 - 10 ครั้งต่อเดือนมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป

ร้อยละ 17.97 และมีสัดส่วนการใช้บริการเสริม Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทนหรือ เสียงเรียกเข้า โทรศัพท์เคลื่อนที่) 1 - 5 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 26.78

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนการใช้บริการเสริม Java Application (ดาวน์โหลดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก) 6 - 10 ครั้งต่อเดือน มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการเสริมร้อยละ 12.28 และมีสัดส่วนการใช้บริการเสริม Java Application (ดาวน์โหลดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก) 1 - 5 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการเสริมร้อยละ 19.56

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีที่ไม่เคยใช้บริการเสริมมีสัดส่วนของความสนใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการเสริม ร้อยละ 69.29

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 35.23

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีสัดส่วนการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 21.34 และมีสัดส่วนการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) 1 - 5 ครั้งต่อเดือน น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 34.67

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของการใช้บริการ E-mail บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 31.17

ตารางที่ 90 สรุปรูปภาพรวมข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่  
จำแนกตามระบบเครือข่าย

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งาน	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
สาเหตุที่เลือกระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	คุณภาพของ เครือข่ายดี (74%)	คุณภาพของ เครือข่ายดี (75%)	อัตรา ค่าบริการถูก (50%)
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	ตัวเอง (70%)	ตัวเอง (61%)	ตัวเอง (68%)
ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	มากกว่า 4 ปี (53%)	มากกว่า 4 ปี (35%), 1-2 ปี (35%)	มากกว่า 4 ปี (38%)
ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน	ไม่เกิน 500 บาท (43%)	ไม่เกิน 500 บาท (42%)	ไม่เกิน 500 บาท (47%)
โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	Nokia (59%)	Nokia (49%)	Nokia (57%)
สาเหตุที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบัน	ตราหี้อ่อนเชื่อถือ (46%)	ราคาถูก (45%)	ตราหี้อ่อนเชื่อถือ (49%)
ความชอบเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ที่อยู่เสมอ	ไม่ใช่ (78%)	ไม่ใช่ (71%)	ไม่ใช่ (87%)
ช่วงเวลา que เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่	มากกว่าทุกๆ 2 ปี (63%)	มากกว่าทุกๆ 2 ปี (58%)	มากกว่าทุกๆ 2 ปี (77%)
การใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	ใช่ (67%)	ไม่ใช่ (55%)	ไม่ใช่ (54%)
ยอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือน (ผู้ที่ใช้งานบริการเสริม)	51-100 บาท (41.79%)	ไม่เกิน 50 บาท (40%)	ไม่เกิน 50 บาท (58.70%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : SMS	ใช่ (100%)	ใช่ (100%)	ใช่ (100%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : MMS	ใช่ (98.08%)	ใช่ (62.26%)	ใช่ (74.05%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : Ring Tone	ใช่ (94.23%)	ใช่ (62.26%)	ใช่ (64.56%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : Logo	ใช่ (84.62%)	ใช่ (54.72%)	ใช่ (72.78%)
บริการเสริมที่ใช้งานเป็นประจำ : Java Application	ใช่ (75.00%)	ใช่ (35.85%)	ใช่ (48.73%)

## ตารางที่ 90 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งาน	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
การใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่ใช้ (64%)	ไม่ใช้ (78%)	ไม่ใช้ (78%)
การใช้บริการ Email บนโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่ใช้ (89%)	ไม่ใช้ (84%)	ไม่ใช้ (87%)
ความสนใจในการใช้บริการเสริม หากไม่เคยใช้บริการเสริม (ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเสริม)	ไม่สนใจ (60.61 %)	ไม่สนใจ (60.27%)	ไม่สนใจ (40%)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้ง 3 ระบบเครือข่าย ยังมีความแตกต่างกันในด้านข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่น่าสนใจ ดังนี้

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนของเหตุผลที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายดังกล่าว เนื่องจากคุณภาพของเครือข่ายดี มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 32.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 33.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของเหตุผลที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายดังกล่าว เนื่องจากความจำเป็นเนื่องจากงาน มากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 18.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 19.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของเหตุผลที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายดังกล่าว เนื่องจากอัตราค่าบริการถูก มากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 10.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 18.00 และเนื่องจากความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 16.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 18.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโดยบริษัท/การทำงานเป็นผู้มีส่วนร่วม มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 23.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 23.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโดยครอบครัวเป็นผู้มีส่วนร่วมมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 15.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 11.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้บริการมากกว่า 4 ปี มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 18 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 15

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของระยะเวลาที่ใช้บริการ 1 – 2 ปี มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 9.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 10.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 3,000 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบ True move (Orange) ร้อยละ 10.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ True move (Orange) มีสัดส่วนของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของโนเกีย (Nokia) มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 10.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 8.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนของความชอบที่จะเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นใหม่อยู่เสมอ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 9.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 16.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของช่วงเวลาเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุก ๆ 1 ปี มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 10.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของช่วงเวลาเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าทุก ๆ 2 ปี มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 14.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 19.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการเคยใช้บริการเสริมมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 22.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 21.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของยอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือนไม่เกิน 50 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 37.80 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 18.7 นอกจากนี้ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ยังมีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 19.10

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของยอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือน 51 – 100 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 12.90 และ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 11.36

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของยอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือน 101 – 250 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 17.23

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนของยอดค่าใช้บริการเสริมรายเดือน มากกว่า 250 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 9.21 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 11.30

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนการใช้งานบริการเสริม Java Application (ดาวน์โหลดเกมส์ หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก) มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 29.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 34.15

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนการใช้งานบริการเสริม Logo (ดาวน์โหลดโลโก้หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่) มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 14.33 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 32.17 นอกจากนี้ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ยังมีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 17.84

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนการใช้งานบริการเสริม MMS (รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป) มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 22.58 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 27.92

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนการใช้งานบริการเสริม Ring Tone (ดาวน์โหลดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่) มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 15.25 และผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 19.13

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS ที่ไม่เคยใช้บริการเสริมมีสัดส่วนของความสนใจใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ที่ไม่เคยใช้บริการเสริมร้อยละ 13.46

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC และผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 14.00

**ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และราคาของเทคโนโลยี 3G**  
**จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี**

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี สามารถสรุปภาพรวมตามค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านแนวโน้มพฤติกรรม ดังตารางที่ 91- 93

**ตารางที่ 91** สรุปภาพรวมทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และราคา จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ	กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ให้บริการ ทั่วไป
ความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอ	สนใจปานกลาง (39.00%)	สนใจมากที่สุด (46.29%)	สนใจปานกลาง (43.49%)
โดยปกติรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และ เทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ	โทรทัศน์ (46.00%)	หนังสือพิมพ์ (77.78%)	โทรทัศน์ (45.93%)
ความรู้เกี่ยวกับ 3 G	มีความรู้น้อย (32.33%)	มีความรู้ปานกลาง (44.44%)	ไม่มีความรู้เลย (37.40%)
การเคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G	ไม่เคย (59.00%)	เคย (75.92%)	ไม่เคย (66.67%)
บริการที่เคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G	โมบายทีวี (69.91%)	บริการส่ง ข้อมูลภาพและ เสียงความเร็วสูง (87.80%) บริการวีดีโอ คอนเฟอร์เรนซ์ (87.80%)	โมบายทีวี (62.67%)
ความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G	สนใจปานกลาง (42.34%)	สนใจมากที่สุด (44.44%)	สนใจปานกลาง (46.75%)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัย



จากตารางที่ 91 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากที่สุดมีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอในระดับความสนใจปานกลาง และโดยปกติจะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และข้อมูลจากบุคคลรอบข้าง (เพื่อน, ครอบครัว, คนรู้จัก) ตามลำดับ มีความรู้เกี่ยวกับ 3G ในระดับมีความรู้น้อย และไม่เคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G โดยผู้ที่เคยรับทราบข้อมูลเทคโนโลยี 3G จะรู้จักบริการโมบายทีวี (Mobile TV) รองลงมาคือบริการวิดีโอคอล (Video Call) และมีความสนใจปานกลางในข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

#### 1. กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจำนวนมากที่สุดมีระดับความสนใจและติดตามเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอมากที่สุด และโดยปกติจะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อหนังสือพิมพ์ หนังสือเทคโนโลยี และ Web Site ตามลำดับ มีความรู้เกี่ยวกับ 3G ในระดับมีความรู้ปานกลาง และเคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G โดยจะรู้จักบริการส่งข้อมูลทั้งภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง และวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) รองลงมาคือบริการโมบายทีวี (Mobile TV) และบริการวิดีโอคอล (Video Call) และมีความสนใจมากที่สุดในข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G

#### 2. กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวนมากที่สุด มีระดับความสนใจและติดตามเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอในระดับความสนใจปานกลาง และโดยปกติจะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อโทรทัศน์ ข้อมูลจากบุคคลรอบข้าง (เพื่อน, ครอบครัว, คนรู้จัก) และหนังสือพิมพ์ตามลำดับ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับ 3G เลย และไม่เคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G โดยผู้ที่เคยรับทราบข้อมูลเทคโนโลยี 3G จะรู้จักบริการโมบายทีวี (Mobile TV) รองลงมาคือบริการวิดีโอคอล (Video Call) และมีความสนใจปานกลางในข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G

นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มยังมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่น่าสนใจ ดังนี้

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมออยู่ในระดับสนใจมากที่สุด และในระดับสนใจมาก มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 31.25 และ 27.03 ตามลำดับ และมีสัดส่วนในระดับสนใจปานกลางน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 24.97

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อ Web Site จากสื่อหนังสือพิมพ์ และจากสื่อหนังสือเทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 49.73, 46.48 และ 45.07 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีส่วนของการมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ในระดับมีความรู้ปานกลาง และในระดับมีความรู้มากที่สุด มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 22.49 และ 16.89 ตามลำดับ และมีส่วนของการมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ในระดับไม่มีความรู้เลย น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 33.70

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีส่วนของการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ เทคโนโลยี 3G มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 45.59

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการส่งข้อมูลทั้งภาพ(วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูง และบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) บริการวิดีโอคอล (Video Call) บริการโมบายทีวี (Mobile TV) บริการ วิทยุเรดิโอ (Visual Radio) และ บริการด้านความปลอดภัยของเครือข่าย (High Network Security) ของเทคโนโลยี 3 G มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปร้อยละ 50.82, 50.82, 42, 39.57, 34.46, และ 32.39

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยี มีส่วนของความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับสนใจมากที่สุด มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 36.72 และ มีส่วนของความสนใจในระดับสนใจปานกลาง น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 24.53

ตารางที่ 92 สรุปภาพรวมทัศนคติด้านความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์และราคา จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
<b>การใช้งานเทคโนโลยี 3G</b>			
• เทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยปานกลาง (2.91)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยน้อย (2.43)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยปานกลาง (3.02)
• การใช้งานบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (2.86)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยน้อย (2.19)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (3.00)
• ความมึนงงให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (3.10)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (2.96)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (3.13)
• การให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.59)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.87)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.53)
• การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.76)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.26)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.65)
• บริการบนระบบ 3G จะไม่แตกต่าง จากบริการในระบบปัจจุบัน	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.39)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.46)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.37)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยปานกลาง (3.27)	เห็นด้วยปานกลาง (3.20)	เห็นด้วยปานกลาง (3.37)
<b>บริการที่จะใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G</b>			
• รับ-ส่งข้อความสั้น (SMS)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.86)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (4.22)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.78)

## ตารางที่ 92 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
• รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหว หรือวีดิโอคลิป (MMS)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.80)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.30)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.69)
• ควณ์โหลดโลโก้ หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Logo)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.65)	ลำดับที่ 11 เห็นด้วยมาก (3.85)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.60)
• ควณ์โหลดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Ring Tone)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.63)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (4.11)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.53)
• ควณ์โหลดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใ้ งานขนาดเล็ก (Java Application)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.65)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (4.13)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.55)
• บริการ Internet (WAP/GPRS)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.65)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (4.28)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (3.51)
• บริการ E-mail	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยมาก (3.59)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (4.15)	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยปานกลาง (3.47)
• บริการวิดีโอคอล (Video Call)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.53)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (4.17)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยปานกลาง (3.39)
• บริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.58)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (4.13)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยปานกลาง (3.46)
• บริการโมบายทีวี (Mobile TV)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยมาก (3.52)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (4.00)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยปานกลาง (3.41)

## ตารางที่ 92 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
● บริการวิทยุวีดิโอ (Visual Radio)	ลำดับที่ 11 เห็นด้วยปานกลาง (3.45)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยมาก (3.87)	ลำดับที่ 11 เห็นด้วยปานกลาง (3.36)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.63)	เห็นด้วยมาก (4.11)	เห็นด้วยมาก (3.52)
<b>ลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 3G</b>			
● มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน	ลำดับที่ 10 เห็นด้วย (3.47)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยมาก (3.65)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วย (3.43)
● มีหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.79)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (4.22)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.70)
● มีกล้องถ่ายรูป	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.87)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (4.37)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.76)
● สามารถบันทึกเสียง ภาพวีดีโอ และ ภาพเคลื่อนไหว	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.87)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (4.35)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.76)
● สามารถฟังวิทยุ FM Stereo	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.76)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (4.15)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.68)
● สามารถส่งข้อมูลผ่าน USB Cable คู่คอมพิวเตอร์ ได้	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยมาก (3.77)	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยมาก (4.20)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.68)
● รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Infrared	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.78)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (4.02)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.73)

## ตารางที่ 92 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
• รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.74)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (4.24)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.63)
• สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.81)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (4.39)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.69)
• แบตเตอรี่ สามารถรองรับการใช้งานได้นาน กว่าปัจจุบัน	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.79)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.41)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.66)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.77)	เห็นด้วยมาก (4.20)	เห็นด้วยมาก (3.67)
<b>บริการระบบ 3G จะเหมาะกับการใช้งานของ</b>			
• การใช้งานของท่านเอง	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.68)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (4.20)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.57)
• การใช้งานของนักธุรกิจ นักศึกษา นักท่องเที่ยว	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.78)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (4.17)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.70)
• การใช้งานของบุคคลทั่วไป	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.56)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.83)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.50)
• เทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกใน การใช้ชีวิตประจำวันของท่าน ได้ดียิ่งขึ้น	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.77)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.42)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.63)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.70)	เห็นด้วยมาก (4.16)	เห็นด้วยมาก (3.60)

## ตารางที่ 92 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
<b>ด้านราคา</b>			
<b>การเปลี่ยนมาใช้ระบบ 3G จะทำให้</b>			
• อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สูงขึ้น	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.73)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.06)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.65)
• อัตราค่าบริการเสริม สูงขึ้น	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.80)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.93)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.77)
• ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ สูงขึ้น	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.69)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.87)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.65)
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>	<b>เห็นด้วยมาก (3.74)</b>	<b>เห็นด้วยมาก (3.95)</b>	<b>เห็นด้วยมาก (3.69)</b>
<b>การคิดค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรเป็นแบบ</b>			
• แบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.62)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.04)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.53)
• แบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.71)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.91)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.66)
• แบบจ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช้ (KB)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.51)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.94)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.41)
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>	<b>เห็นด้วยมาก (3.61)</b>	<b>เห็นด้วยมาก (3.96)</b>	<b>เห็นด้วยมาก (3.53)</b>

## ตารางที่ 92 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
<b>อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G</b> • ควรมีอัตราที่สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.31)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.46)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.28)
• ควรมีอัตราที่เท่ากับปัจจุบัน	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.59)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.85)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.54)
• ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.83)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.07)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.78)
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b> <b>(3.58)</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b> <b>(3.79)</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b> <b>(3.53)</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด และ \*\*\* แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยย่อย

จากตารางที่ 92 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่มีระดับรู้สึก/ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์และราคา ในระดับเห็นด้วย ดังนี้  
ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี3G เป็นสิ่งจำเป็น การให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ระบบ 3G จะไม่แตกต่าง จากบริการในระบบปัจจุบัน ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G เทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก และบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อบริการที่จะใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับ-ส่งข้อความสั้น (SMS) รับ-ส่งข้อความรูป



ภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป (MMS) คิวอาร์โค้ดโลโก้ หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Logo) คิวอาร์โค้ดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (Java Application) บริการ Internet (WAP/GPRS) คิวอาร์โค้ดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Ring Tone) บริการ E-mail บริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) บริการวิดีโอคอล (Video Call) บริการโมบายทีวี (Mobile TV) และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บริการวิทยุวีเอไอ (Visual Radio)

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องรองรับระบบ 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีกล้องถ่ายรูป สามารถบันทึกเสียง ภาพวิดีโอ และภาพเคลื่อนไหว สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card) แบตเตอรี่ สามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน มีหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Infrared สามารถส่งข้อมูลผ่าน USB Cable คู่คอมพิวเตอร์ได้ สามารถฟังวิทยุ FM Stereo รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ โทรศัพท์ควรมีลักษณะขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อความเหมาะสมของการใช้งานกับบริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ เหมาะกับการใช้งานของนักศึกษา นักศึกษา นักท่องเที่ยว ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น เหมาะกับการใช้งานของตนเอง และเหมาะกับการใช้งานของบุคคลทั่วไป

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ได้แก่ มีความคิดเห็นว่าจะใช้บริการรับส่งข้อความสั้น (SMS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

#### ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการเปลี่ยนมาใช้ระบบ 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำให้อัตราค่าบริการเสริมสูงขึ้น ทำให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น และทำให้ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการคิดค่าบริการเสริมในระบบ 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตาม

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง) ควรเป็นแบบแพคเกจเหมาะจ่ายรายเดือน และ ควรเป็นแบบจ่ายตามปริมาณข้อมูล

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่ออัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน ควรมีอัตราที่เท่ากับปัจจุบัน และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ควรมีอัตราที่สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ได้แก่ อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders)

ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี3G เป็นสิ่งจำเป็น การให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น และระบบ 3G จะไม่แตกต่างจากบริการในระบบปัจจุบัน ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก และบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อบริการที่จะใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป (MMS) บริการ Internet (WAP/GPRS) รับ-ส่งข้อความสั้น (SMS) บริการวิดีโอคอล (Video Call) บริการ E-mail ดาวน์โหลดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (Java Application) วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) ดาวน์โหลดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Ring Tone) บริการโมบายทีวี (Mobile TV) บริการวิทยุบลูทูธ (Visual Radio) และดาวน์โหลดโลโก้หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Logo)

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องรองรับระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ แบตเตอรี่ สามารถรองรับการ

ใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card) มีกล้องถ่ายรูป สามารถบันทึกเสียง ภาพวิดีโอ และภาพเคลื่อนไหว รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth มีหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน สามารถส่งข้อมูลผ่าน USB Cable ผู้คอมพิวเตอร์ได้ รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Infrared สามารถฟังวิทยุ FM Stereo และ โทรศัพท์ควรมีลักษณะขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อความเหมาะสมของการทำงานกับบริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น เหมาะกับการใช้งานของตนเอง เหมาะกับการใช้งานของนักธุรกิจ นักศึกษา นักท่องเที่ยว และเหมาะกับการใช้งานของบุคคลทั่วไป

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ เทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น

#### ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการเปลี่ยนมาใช้ระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น ทำให้อัตราค่าบริการเสริมสูงขึ้น และทำให้ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการคิดค่าบริการเสริมในระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรเป็นแบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน ควรเป็นแบบจ่ายตามปริมาณข้อมูล และควรเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง)

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่ออัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน ควรมีอัตราที่เท่ากับปัจจุบัน และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ควรมีอัตราที่สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน

## 2. กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leaders)

### ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น การให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบ 3G จะไม่แตกต่างจากบริการในระบบปัจจุบัน ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G เทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก และบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อบริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ รับ-ส่งข้อความสั้น (SMS) รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป (MMS) ดาวน์โหลดโลโก้หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Logo) ดาวน์โหลดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (Java Application) ดาวน์โหลดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Ring Tone) ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ บริการ Internet (WAP/GPRS) บริการ E-mail บริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) บริการโมบายทีวี (Mobile TV) บริการวิดีโอคอล (Video Call) และบริการวิทยุเรดิโอ (Visual Radio)

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะต้องรองรับระบบ 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีกล้องถ่ายรูป สามารถบันทึกเสียง ภาพวิดีโอ และภาพเคลื่อนไหว รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Infrared มีหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card) สามารถฟังวิทยุ FM Stereo สามารถส่งข้อมูลผ่าน USB Cable สู่คอมพิวเตอร์ได้ แบตเตอรี่ สามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ โทรศัพท์ควรมีลักษณะขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อความเหมาะสมของการใช้งานกับบริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ เหมาะกับการใช้งานของนัก

ธุรกิจ นักศึกษา นักท่องเที่ยว ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น เหมาะกับการใช้งานของตนเอง และเหมาะกับการใช้งานของบุคคลทั่วไป

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยย่อยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ได้แก่ มีความคิดเห็นว่าจะใช้บริการรับส่งข้อความสั้น (SMS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

#### ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อผลของการเปลี่ยนมาใช้ระบบ 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำให้อัตราค่าบริการเสริมสูงขึ้น ทำให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น และทำให้ราคาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อการคิดค่าบริการเสริมในระบบ 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง) ควรเป็นแบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ควรเป็นแบบจ่ายตามปริมาณข้อมูล

ความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่ออัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน ควรมีอัตราที่เท่ากับปัจจุบัน และความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ควรมีอัตราที่สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน

โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ได้แก่ อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน

นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มยังมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติด้านความคิดเห็นที่น่าสนใจ ดังนี้ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องบริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็นมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป 0.61 และมีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก และเรื่องเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยากน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป 0.81 และ 0.59 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่อง การใช้บริการวีดีโอคอล (Video Call) เรื่องการให้บริการ Internet (WAP/GPRS) เรื่องการให้บริการ Email เรื่องการให้บริการวีดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) เรื่องการให้บริการรับส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูป

ภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป (MMS) เรื่องการใช้บริการโมบายทีวี (Mobile TV) เรื่องการใช้บริการดาวน์โหลดริงโทน หรือเสียงเรียกเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Ring Tone) และ เรื่องการใช้บริการดาวน์โหลดเกมส์ หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (Java Application) เรื่องการใช้บริการวิทยุเรดิโอ (Visial Radio)มากกว่าผู้ให้บริการทั่วไป 0.78, 0.77, 0.68, 0.67, 0.61, 0.59, 0.58 และ 0.51 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่อง แบตเตอรี่ สามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน เรื่องสามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card) เรื่องรองรับการส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth เรื่องมีกล้องถ่ายรูป เรื่องสามารถบันทึกเสียง ภาพวิดีโอ และ ภาพเคลื่อนไหว เรื่องมีหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบันและสามารถส่งข้อมูลผ่าน USB Cable สู่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป 0.75, 0.70, 0.61, 0.61, 0.59, 0.52 และ 0.52 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องเทคโนโลยี 3G ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวัน ได้ดียิ่งขึ้น และ เหมาะสมกับการใช้งานของตนเอง มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป 0.68 และ 0.63 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องอัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะสูงขึ้น มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป 0.41

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องควรรีดค่าบริการเสริมแบบจ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช้ (KB) และ เรื่องควรรีดค่าบริการเสริมแบบแพคเกจจอยรายเดือน มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป 0.53 และ 0.51 ตามลำดับ

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องอัตราค่าบริการเสริมควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป 0.41

ตารางที่ 93 สรุปภาพรวมทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์และราคา จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี

ทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี 3G ในอนาคต	ใช้บริการ (61.33%)	ใช้บริการ (90.74%)	ใช้บริการ (54.88%)
ปัจจัยที่จะไม่ใช้บริการ 3G	สิ้นเปลือง (46.55%)	สิ้นเปลือง (100%)	สิ้นเปลือง (44.14%)
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถรองรับ เทคโนโลยี 3G ได้	ไม่แน่ใจ (43.66%)	รองรับ 3G (53.70%)	ไม่แน่ใจ (50.00%)
แผนการหรือคิดจะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ ในปัจจุบัน	เปลี่ยนเป็น 3G (55.33%)	เปลี่ยนเป็น 3G (74.07%)	เปลี่ยนเป็น 3G (51.22%)
งบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่	10,000-15,000 บาท (47.67%)	10,000-15,000 บาท (59.52%)	ไม่เกิน 10,000 บาท (45.70%)
<b>ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการ ในระบบ 3G</b>			
• คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น	ลำดับที่ 2 มีผลมาก (3.99)	ลำดับที่ 10 มีผลมาก (4.24)	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (3.93)
• ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ดาวน์โหลดโล โก้ ริงโทน เกมส์ต่างๆ)	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (4.04)	ลำดับที่ 4 มีผลมากที่สุด (4.54)	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (3.93)
• คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น	ลำดับที่ 2 มีผลมาก (3.99)	***ลำดับที่ 1 มีผลมากที่สุด (4.63)	ลำดับที่ 3 มีผลมาก (3.85)
• ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ	ลำดับที่ 4 มีผลมาก (3.96)	ลำดับที่ 2 มีผลมากที่สุด (4.57)	ลำดับที่ 4 มีผลมาก (3.83)
• ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (3.94)	ลำดับที่ 2 มีผลมากที่สุด (4.57)	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (3.80)

## ตารางที่ 93 (ต่อ)

ทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
• การส่งเสริมการขาย ที่เหมาะสม เช่น Package ค่า ใช้บริการ	ลำดับที่ 8 มีผลมาก (3.76)	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (4.37)	ลำดับที่ 8 มีผลมาก (3.60)
• ความหลากหลายของบริการที่มากขึ้น	ลำดับที่ 6 มีผลมาก (3.81)	ลำดับที่ 6 มีผลมาก (4.35)	ลำดับที่ 6 มีผลมาก (3.69)
• ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้น	ลำดับที่ 15 มีผลมาก (3.57)	ลำดับที่ 16 มีผลมาก (4.00)	ลำดับที่ 15 มีผลปานกลาง (3.47)
• ความยากง่ายในการใช้งาน	ลำดับที่ 12 มีผลมาก (3.66)	ลำดับที่ 14 มีผลมาก (4.11)	ลำดับที่ 12 มีผลมาก (3.56)
• ความทันสมัย และเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี	ลำดับที่ 11 มีผลมาก (3.68)	ลำดับที่ 11 มีผลมาก (4.20)	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.57)
• ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของ เทคโนโลยี 3G	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.78)	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (4.31)	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.66)
• ได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.70)	ลำดับที่ 8 มีผลมาก (4.28)	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.57)
• การใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน	ลำดับที่ 15 มีผลมาก (3.57)	ลำดับที่ 15 มีผลมาก (4.04)	ลำดับที่ 16 มีผลปานกลาง (3.46)
• ความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน (ที่ทำงานจัดหา มาให้ใช้งาน)	ลำดับที่ 13 มีผลมาก (3.63)	ลำดับที่ 11 มีผลมาก (4.20)	ลำดับที่ 13 มีผลมาก (3.50)



## ตารางที่ 93 (ต่อ)

ทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
• ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.70)	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (4.26)	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.57)
• ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC, True move (Orange)	ลำดับที่ 17 มีผลมาก (3.54)	ลำดับที่ 17 มีผลมาก (3.98)	ลำดับที่ 17 มีผลปานกลาง (3.44)
• การบริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center	ลำดับที่ 14 มีผลมาก (3.60)	ลำดับที่ 13 มีผลมาก (4.15)	ลำดับที่ 14 มีผลปานกลาง (3.48)
<b>ปัจจัยที่มีผลโดยรวม</b>	<b>มีผลมาก (3.75)</b>	<b>มีผลมาก (4.28)</b>	<b>มีผลมาก (3.64)</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด และ \*\*\* แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยย่อย

จากตารางที่ 93 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดมีแนวโน้มจะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G และในส่วนที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคตเนื่องจากสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย รอมมากคือไม่เห็นความจำเป็น กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้ และมีแผนการ/คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันโดยต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้ โดยมีงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่ 10,001 – 15,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับมีผลมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ดาวน์โหลดโลโก้ ริงโทน เกมต่างๆ) คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า ความหลากหลายของบริการที่มากขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของเทคโนโลยี 3G การส่งเสริมการขายที่เหมาะสม เช่น Package ค่าใช้บริการ ได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ความทันสมัย และเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี ความยากง่ายในการใช้งาน ความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน (ที่ทำงานจัดหามาให้ใช้

งาน) การบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center การใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้น และชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC, True move (Orange)

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

#### 1. กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจำนวนมากที่สุดมีแนวโน้มจะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G และในกลุ่มที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคตเนื่องจากสิ้นเปลืองค่าบริการ รองมาคือไม่รู้จะใช้งานกับใคร โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้ และมีแผนการ/คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้ โดยมีงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่ 10,001 – 15,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G โดยรวมของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมีผลมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมีผลมากที่สุดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า และความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ดาวน์โหลดโลโก้ริงโทน เกมส์ต่างๆ) และปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมีผลมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การส่งเสริมการขาย ที่เหมาะสม เช่น Package ค่าใช้บริการ ความหลากหลายของบริการที่มากขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ของเทคโนโลยี 3G ได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น ความทันสมัยและเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี ความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน (ที่ทำงานจัดหาให้ใช้งาน) การบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center ความยากง่ายในการใช้งาน การใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้น และชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC, True move (Orange)

#### 2. กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวนมากที่สุดมีแนวโน้มจะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G และในกลุ่มที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคตเนื่องจากสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย รองมาคือไม่เห็นความจำเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวนมากที่สุดไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้ และมีแผนการ/คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้ โดยมีงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่ไม่เกิน 10,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G โดยรวมของกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไปในระดับมีผลมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมีผลมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ดาวน์โหลดโลโก้ ริงโทน เกมส์ ต่างๆ) คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า ความหลากหลายของบริการที่มากขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของเทคโนโลยี 3G การส่งเสริมการขาย ที่เหมาะสม เช่น Package ค่าใช้บริการ ความทันสมัย และเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี ความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน (ที่ทำงานจัดหามาให้ใช้งาน) ความยากง่ายในการใช้งาน และการใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมีผลปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การบริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้น ได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC, True move(Orange) และความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มยังมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่น่าสนใจ ดังนี้

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของแนวโน้มที่จะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคต มากกว่า กลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 35.86

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของปัจจัยที่จะไม่ใช้บริการเทคโนโลยี 3G เนื่องจากสิ้นเปลืองค่าบริการ มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 55.86

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันที่สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 28.09 และมีสัดส่วนของการไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันที่สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G น้อยกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 35.18

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของความต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้ มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 22.85 และมีสัดส่วนของการไม่คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ น้อยกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 16.40

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ มากกว่า 15,000 บาท มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 16.26 และมีสัดส่วนของงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ ไม่เกิน 10,000 บาท น้อยกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ร้อยละ 31.41

กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องคุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น เรื่องราคาค่าบริการที่คุ้มค่า เรื่องการส่งเสริมการขายที่เหมาะสม เช่น Package ค่าใช้บริการ เรื่อง

ความครอบคลุมของพื้นที่บริการ เรื่องการได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ เรื่องความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน เรื่องความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น เรื่องการให้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า call center เรื่องความหลากหลายของการบริการที่มากขึ้น เรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของเทคโนโลยี 3G เรื่องความทันสมัยและเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี เรื่องความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล เรื่องการใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เรื่องความยากง่ายในการใช้งาน เรื่องชื่อเสียงของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS, DTAC และ True move และเรื่องราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป 0.78, 0.77, 0.77, 0.74, 0.71, 0.70, 0.69, 0.67, 0.66, 0.65, 0.63, 0.61, 0.58, 0.55, 0.54 และ 0.53 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### ส่วนที่ 3 ทักษะที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และราคาของเทคโนโลยี 3G จำแนกตามระบบเครือข่าย

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามระบบเครือข่ายสามารถสรุปภาพรวมตามค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความคิดเห็น และด้านแนวโน้มพฤติกรรม ดังตารางที่ 94- 96

ตารางที่ 94 สรุปภาพรวมทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และราคา จำแนกตามระบบเครือข่าย

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
ความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอ	สนใจปานกลาง (44.00%)	สนใจปานกลาง (44.00%)	สนใจปานกลาง (44.00%)
แหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่	หนังสือพิมพ์ (48.00%)	หนังสือพิมพ์ (39.00%) แผ่นพับต่างๆ (39.00%)	ข้อมูลจากบุคคลรอบข้าง (เพื่อน, ครอบครัว, คนรู้จัก) (53.00%)
ระดับความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G	มีความรู้น้อย (32%)	ไม่มีความรู้เลย (32%)	มีความรู้น้อย (36%)
การได้รับรับข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G	เคย (64%)	ไม่เคย (70%)	ไม่เคย (71%)
ความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G	สนใจปานกลาง (43%)	สนใจปานกลาง (44%)	สนใจปานกลาง (40%)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้ง 3 ระบบเครือข่าย ยังมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจที่น่าสนใจ ดังนี้

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมออยู่ในระดับสนใจมากที่สุด มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 10.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 18

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมออยู่ในระดับสนใจน้อย มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 12 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 13

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมออยู่ในระดับไม่สนใจเลย มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 10.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากบุคคลรอบข้าง (เพื่อน, ครอบครัว, คนรู้จัก) มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 14.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 38.00 นอกจากนี้ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ยังมีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 24.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อแผ่นพับต่างๆ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 10.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 19.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อโทรทัศน์ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 16.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 14.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อหนังสือพิมพ์ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 9.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 16.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อหนังสือวารสาร มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่า

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 13.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 11.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสื่อ Web Site มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 12.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 9.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการเคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G มากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 34.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 35.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ True move (Orange) มีสัดส่วนของความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับสนใจมาก มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 20.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 14.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนของความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับสนใจมากที่สุด มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 15.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 16.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับไม่สนใจเลย มากกว่า ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 15.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 9.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับสนใจน้อย มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 12.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 6.00

ตารางที่ 95 สรุปภาพรวมทัศนคติด้านความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์และราคา จำแนกตามระบบเครือข่าย

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>			
<b>การใช้งานเทคโนโลยี 3G</b>			
● เทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยปานกลาง (2.59)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (2.88)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยปานกลาง (3.26)
● การใช้งานบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (2.50)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยปานกลาง (2.86)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (3.21)
● ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.14)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (2.83)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (3.33)
● การให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.72)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.51)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.55)
● การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.99)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.71)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.59)
● บริการบนระบบ 3G จะไม่แตกต่าง จากบริการในระบบปัจจุบัน	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (3.11)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.70)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.35)
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>	เห็นด้วยปานกลาง (3.18)	เห็นด้วยมาก (3.70)	เห็นด้วยปานกลาง (3.38)
<b>บริการที่จะใช้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G</b>			
● รับ-ส่งข้อความสั้น (SMS)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.02)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.88)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.67)



## ตารางที่ 95 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
• รับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหว หรือ วิดีโอคลิป (MMS)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.96)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.81)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.63)
• คิวอาร์โค้ดโลโก้ หรือรูปภาพขนาดเล็กหน้าจอ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Logo)	ลำดับที่ เห็นด้วยมาก (3.64)	ลำดับที่ เห็นด้วยมาก (3.78)	ลำดับที่ เห็นด้วยมาก (3.52)
• คิวอาร์โค้ดริงโทน หรือ เสียงเรียกเข้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Ring Tone)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.68)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.73)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (3.49)
• คิวอาร์โค้ดเกมส์หรือโปรแกรมประยุกต์การใช้งาน ขนาดเล็ก (Java Application)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.74)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.79)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยปานกลาง (3.43)
• บริการ Internet (WAP/GPRS)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.83)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.78)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยปานกลาง (3.34)
• บริการ E-mail	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.71)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.75)	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยปานกลาง (3.32)
• บริการวิดีโอคอล (Video Call)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.66)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.73)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยปานกลาง (3.21)
• บริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference)	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยมาก (3.67)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.75)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยปานกลาง (3.31)
• บริการโมบายทีวี (Mobile TV)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยปานกลาง (3.59)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.75)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยปานกลาง (3.22)

## ตารางที่ 95 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
<ul style="list-style-type: none"> <li>บริการวีชาลเรดิโอ (Visual Radio)</li> </ul>	ลำดับที่ 11 เห็นด้วยปานกลาง (3.42)	ลำดับที่ 11 เห็นด้วยมาก (3.72)	ลำดับที่ 11 เห็นด้วยปานกลาง (3.21)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.72)	เห็นด้วยมาก (3.77)	เห็นด้วยปานกลาง (3.40)
<b>ลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 3G</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน</li> </ul>	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยปานกลาง (3.15)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยมาก (3.69)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.58)
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน</li> </ul>	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยมาก (3.92)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.74)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.72)
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีกล้องถ่ายรูป</li> </ul>	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.06)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.86)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.68)
<ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถบันทึกเสียง ภาพวิดีโอ และภาพเคลื่อนไหว</li> </ul>	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (4.06)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.86)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.68)
<ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถฟังวิทยุ FM Stereo</li> </ul>	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.80)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.87)	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.62)
<ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถส่งข้อมูลผ่าน USB Cable คู่คอมพิวเตอร์ได้</li> </ul>	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.93)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.84)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.55)
<ul style="list-style-type: none"> <li>รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Infrared</li> </ul>	ลำดับที่ 8 เห็นด้วยมาก (3.84)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.86)	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.64)

ตารางที่ 95 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
• รองรับการส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth	ลำดับที่ 5 เห็นด้วยมาก (3.93)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.77)	ลำดับที่ 10 เห็นด้วยมาก (3.51)
• สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.98)	ลำดับที่ 9 เห็นด้วยมาก (3.72)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.74)
• แบตเตอรี่ สามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (4.05)	ลำดับที่ 7 เห็นด้วยมาก (3.75)	ลำดับที่ 6 เห็นด้วยมาก (3.58)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.87)	เห็นด้วยมาก (3.80)	เห็นด้วยมาก (3.63)
<b>บริการบนระบบ 3G จะเหมาะกับการใช้งานของ</b>			
• การใช้งานของท่านเอง	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.76)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.77)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.52)
• การใช้งานของนักธุรกิจ นักศึกษา นักท่องเที่ยว	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.84)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.74)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.76)
• การใช้งานของบุคคลทั่วไป	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.56)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยมาก (3.70)	ลำดับที่ 4 เห็นด้วยปานกลาง (3.42)
• เทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.74)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.85)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.67)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.73)	เห็นด้วยมาก (3.77)	เห็นด้วยมาก (3.59)

## ตารางที่ 95 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
<b>ด้านราคา</b>			
<b>การเปลี่ยนมาใช้ระบบ 3G จะทำให้</b>			
• อัตราค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.69)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.70)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.79)
• อัตราค่าบริการเสริม สูงขึ้น	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.89)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.78)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.72)
• ราคาเครื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่ สูงขึ้น	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.68)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.67)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.73)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.75)	เห็นด้วยมาก (3.72)	เห็นด้วยมาก (3.75)
<b>การคิดค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรเป็นแบบ</b>			
• แบบแพคเกจจําหน่ายรายเดือน	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.56)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.77)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.53)
• แบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.68)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.82)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.62)
• แบบจ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช้ (KB)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.46)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยมาก (3.73)	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง (3.34)
ความคิดเห็นโดยรวม	เห็นด้วยมาก (3.57)	เห็นด้วยมาก (3.77)	เห็นด้วยมาก (3.50)

## ตารางที่ 95 (ต่อ)

ทัศนคติด้านความคิดเห็น	ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
<b>อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G</b>	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 3
• ควรมีอัตราที่สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน	เห็นด้วยปานกลาง (2.86)	เห็นด้วยมาก (3.70)	เห็นด้วยปานกลาง (3.38)
• ควรมีอัตราที่เท่ากับปัจจุบัน	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยปานกลาง (3.41)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.81)	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยมาก (3.56)
• ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.74)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.81)	***ลำดับที่ 1 เห็นด้วยมาก (3.66)
<b>ความคิดเห็นโดยรวม</b>	เห็นด้วยปานกลาง (3.34)	เห็นด้วยมาก (3.77)	เห็นด้วยมาก (3.53)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด และ \*\*\* แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยย่อย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทั้ง 3 ระบบ เครือข่าย ยังมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติด้านความคิดเห็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ย เรื่องบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยาก มากกว่าผู้ใช้บริการเครือข่าย AIS 0.71 และผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องบริการในระบบ 3G จะไม่แตกต่างจากบริการในระบบเครือข่ายปัจจุบัน มากกว่าผู้ใช้บริการระบบ AIS 0.59

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยของการจะใช้บริการโมบายทีวี บริการวีดีโอคอล (Video Call) และ บริการวีชวลเรดิโอ มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) 0.53, 0.52 และ 0.51 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยของการจะใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC 0.49

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องโทรศัพท์ควรม่ขนาดใหญ่ขึ้นกว่าปัจจุบัน มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ใช้บริการ

ระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS 0.54 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS 0.43

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่อง แบทเตอร์ี สามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS 0.47

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยในเรื่องการคิดค่าบริการเสริมควรเป็นแบบจ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช้ (KB) มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) 0.39

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเรื่องอัตราค่าบริการเสริมควรสูงกว่าปัจจุบันมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS 0.84 ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS 0.52

ตารางที่ 96 สรุปภาพรวมทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์และราคา จำแนกตามระบบเครือข่าย

ทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม	ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
แนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยี 3G ในอนาคต	ใช้บริการ (79%)	ใช้บริการ (59%)	ไม่ใช้บริการ (54%)
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้	ไม่รองรับ (42%)	รองรับ (43%)	ไม่แน่ใจ (68%)
แผนการหรือคิดจะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	เปลี่ยนเป็น 3G (61%)	เปลี่ยนเป็น 3G (58%)	เปลี่ยนเป็น 3G (47%)
งบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่	ไม่เกิน 10,000 บาท (43.28%)	10,001-15,000 บาท (56.92%)	10,001 - 15,000 บาท (50.82%)
<b>ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G</b>			
• คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.92)	ลำดับที่ 2 มีผลมาก (4.01)	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (4.04)
• ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ดาวน์โหลด โหลด โลก ไร้ รีดิง โทน เกมส์ต่างๆ)	ลำดับที่ 3 มีผลมาก (4.12)	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (4.05)	ลำดับที่ 4 มีผลมาก (3.96)
• คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (4.13)	ลำดับที่ 4 มีผลมาก (3.86)	ลำดับที่ 2 มีผลมาก (3.98)
• ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ	ลำดับที่ 6 มีผลมาก (3.99)	ลำดับที่ 3 มีผลมาก (3.92)	ลำดับที่ 3 มีผลมาก (3.97)
• ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า	***ลำดับที่ 1 มีผลมาก (4.13)	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.79)	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (3.89)

## ตารางที่ 96 (ต่อ)

ทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม	ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
• การส่งเสริมการขาย ที่เหมาะสม เช่น Package ค่าใช้ บริการ	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.97)	ลำดับที่ 12 มีผลมาก (3.72)	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.59)
• ความหลากหลายของบริการที่มากขึ้น	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (4.00)	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (3.82)	ลำดับที่ 6 มีผลมาก (3.60)
• ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพิ่มขึ้น	ลำดับที่ 17 มีผลมาก (3.60)	ลำดับที่ 17 มีผลมาก (3.58)	ลำดับที่ 10 มีผลมาก (3.52)
• ความยากง่ายในการใช้งาน	ลำดับที่ 13 มีผลมาก (3.73)	ลำดับที่ 15 มีผลมาก (3.65)	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.60)
• ความทันสมัย และเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี	ลำดับที่ 10 มีผลมาก (3.85)	ลำดับที่ 9 มีผลมาก (3.77)	ลำดับที่ 12 มีผลปานกลาง (3.42)
• ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของเทคโนโลยี 3G	ลำดับที่ 4 มีผลมาก (4.08)	ลำดับที่ 14 มีผลมาก (3.66)	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.60)
• ได้ทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ	ลำดับที่ 11 มีผลมาก (3.82)	ลำดับที่ 7 มีผลมาก (3.79)	ลำดับที่ 11 มีผลปานกลาง (3.48)
• การใช้งานของบุคคลรอบข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (3.62)	ลำดับที่ 10 มีผลมาก (3.74)	ลำดับที่ 13 มีผลปานกลาง (3.34)
• ความจำเป็นเนื่องจากการทำงาน (ที่ทำงานจัดหามา ให้ใช้งาน)	ลำดับที่ 12 มีผลมาก (3.78)	ลำดับที่ 10 มีผลมาก (3.74)	ลำดับที่ 13 มีผลปานกลาง (3.37)



## ตารางที่ 96 (ต่อ)

ทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรม	ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
• ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น	ลำดับที่ 8 มีผลมาก (3.94)	ลำดับที่ 5 มีผลมาก (3.82)	ลำดับที่ 16 มีผลปานกลาง (3.33)
• ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC, True move (Orange)	ลำดับที่ 15 มีผลมาก (3.62)	ลำดับที่ 16 มีผลมาก (3.63)	ลำดับที่ 13 มีผลปานกลาง (3.37)
• การบริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center	ลำดับที่ 13 มีผลมาก (3.73)	ลำดับที่ 12 มีผลมาก (3.72)	ลำดับที่ 16 มีผลปานกลาง (3.33)
ปัจจัยที่มีผลโดยรวม	มีผลมาก (3.88)	มีผลมาก (3.78)	มีผลมาก (3.61)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด และ \*\*\* แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยย่อย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทั้ง 3 ระบบเครือข่าย ยังมีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่น่าสนใจ ดังนี้

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของแนวโน้มการใช้บริการเทคโนโลยี 3G มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 20.00 และมากกว่า ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 33.00 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC ยังมีสัดส่วนมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 13.00

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนของความไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันสามารถรองรับเทคโนโลยี 3G มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 44.00 และมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 29.00 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC ยังมีสัดส่วนมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 15.00

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของการมีโทรศัพท์ที่สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 9.00 และมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True

move (Orange) ร้อยละ 28.00 นอกจากนี้ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ยังมีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 19.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของการมีโทรศัพท์ที่ไม่สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 24.00 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 25.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนของความต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 14.00 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 11.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC และ True move (Orange) มีสัดส่วนของงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ 10,001 – 15,000 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 21.10 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 15.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ 15,001 บาทขึ้นไป มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 10.13 และมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 12.70

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ ไม่เกิน 10,000 บาท มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 10.97

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระบบ 3G ในเรื่องความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) 0.61 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) 0.49

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระบบ 3G ในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของเทคโนโลยี 3G มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC 0.42 และมีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) 0.48

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการด้าน Non-Voice และเทคโนโลยี 3G

จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และจำแนกตามระบบเครือข่าย

เมื่อจำแนกปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการด้าน Non-Voice และเทคโนโลยี 3G ตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และจำแนกตามระบบเครือข่าย สามารถสรุปภาพรวมตามค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังตารางที่ 97 - 98

ตารางที่ 97 สรุปภาพรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ Non-Voice และเทคโนโลยี 3G จำแนกตามความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
<b>ปัญหาที่เคยประสบจากการใช้บริการเสริม</b>			
• เกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการเสริม	ลำดับที่ 2 เคย (60.76%)	ลำดับที่ 7 เคย (44.23%)	ลำดับที่ 2 เคย (68.87%)
• ไม่สามารถใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ได้	ลำดับที่ 2 เคย (60.76%)	ลำดับที่ 3 เคย (50%)	ลำดับที่ 3 เคย (66.04%)
• มีความยุ่งยากในการตั้งค่า การใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์	***ลำดับที่ 1 เคย (67.09%)	ลำดับที่ 4 เคย (48.08%)	***ลำดับที่ 1 เคย (76.42%)
• มีความล่าช้าในการรับส่งข้อความ SMS, MMS, Internet และ Email	ลำดับที่ 6 เคย (53.80%)	***ลำดับที่ 1 เคย (53.85%)	ลำดับที่ 6 เคย (53.77%)
• การรับส่งข้อความ SMS, MMS, Email ไม่สำเร็จ	ลำดับที่ 4 เคย (57.59%)	***ลำดับที่ 1 เคย (53.85%)	ลำดับที่ 4 เคย (59.43%)
• ได้รับข้อความ SMS, MMS, Email ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง	ลำดับที่ 8 เคย (47.47%)	ลำดับที่ 5 เคย (46.15%)	ลำดับที่ 8 เคย (48.11%)
• ไม่สามารถทำการดาวน์โหลด โหลด ริงโทน และเกมส์ได้	ลำดับที่ 7 เคย (48.10%)	ลำดับที่ 8 เคย (38.46%)	ลำดับที่ 7 เคย (52.83%)
• โทรศัพท์เคลื่อนที่มีขนาดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล SMS MMS โหลด ริงโทน และ JAVA application ขนาดจำกัด	ลำดับที่ 5 เคย (55.06%)	ลำดับที่ 5 เคย (46.15%)	ลำดับที่ 4 เคย (59.43%)

## ตารางที่ 97 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด	กลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มผู้ใช้บริการ ทั่วไป
<b>แหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่</b>			
• ติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบที่ท่านใช้บริการ	ลำดับที่ 2 ใช่ (56.33%)	ลำดับที่ 2 ใช่ (59.62%)	ลำดับที่ 2 ใช่ (54.72%)
• ติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบที่ท่านใช้บริการ	***ลำดับที่ 1 ใช่ (63.29%)	***ลำดับที่ 1 ใช่ (63.46%)	***ลำดับที่ 1 ใช่ (63.21%)
• ร้านมือถือทั่วไป	ลำดับที่ 5 ใช่ (29.11%)	ลำดับที่ 5 ใช่ (25%)	ลำดับที่ 4 ใช่ (31.13%)
• บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน, แฟน, ครอบครัว, เพื่อนร่วมงาน, คนรู้จัก	ลำดับที่ 3 ใช่ (46.20%)	ลำดับที่ 3 ใช่ (50%)	ลำดับที่ 3 ใช่ (44.34%)
• หาข้อมูลด้วยตนเอง	ลำดับที่ 4 ใช่ (31.01%)	ลำดับที่ 4 ใช่ (40.38%)	ลำดับที่ 5 ใช่ (26.42%)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด และ \*\*\* แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยย่อย

จากตารางที่ 97 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านมีความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ รองมาคือเกิดความสับสนใจการเลือกใช้บริการเสริม และแหล่งที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ การติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้ รองมาคือ ติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านความล่าช้าในการรับส่งข้อความ SMS, MMS, Internet และ Email และ การรับส่งข้อความ SMS, MMS, Email ไม่สำเร็จ รองมาคือ ไม่สามารถใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ได้ และแหล่งที่กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี ขอคำแนะนำใน

การแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ การติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้ รองมาคือ ติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้

## 2. กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leaders)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านมีความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ รองมาคือเกิดความสับสนใจการเลือกใช้บริการเสริม และแหล่งที่กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปขอคำแนะนำในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ การติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้ รองมาคือ ติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังระบุบริการที่ต้องการให้สามารถใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มเติม และความคาดหวังและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อเทคโนโลยี 3G ด้านบริการที่ต้องการให้มีบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ต้องการให้มีความสะดวกในการใช้งานในทุกพื้นที่ สามารถดูหนัง ดูแผนที่การเดินทาง เช่น ข้อมูลรถติด สามารถรับ-ส่งข้อมูลแบบ FTP ได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งทาง Email มี Navigator คือการบอกทิศทางบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ผ่าน GPS สามารถรับ-ส่ง เก็บ Email ได้เหมือนคอมพิวเตอร์ รวมถึงการเปิด attach file, edit, save การถ่ายทอดสดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งภาพและเสียงที่คมชัด สั่งอาหารกลางวันทานได้ ชื้อตั๋วเครื่องบิน ดูหนัง ฟังคอนเสิร์ตได้ เวลาปรับเรียกสายซอต้องการให้คนที่รอสายได้ยินเสียงเพลงสลับกันไปโดยไม่น่าเบื่อเวลารอสาย ทุกอย่างที่สามารถทำได้บน PC ผ่าน Internet บริการหาหมายเลขโทรศัพท์ โอนสายจากเบอร์บ้านเข้าเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ดูฟุตบอลโลก สามารถประชุมร่วมงานแบบชุมสายหลายๆ คน เปิดสถานีโทรทัศน์และวิทยุในเครือข่ายนั้นๆ

ในด้านความคาดหวัง ได้แก่ คาดหวังว่าระบบ 3G จะมีประสิทธิภาพดีและมีค่าใช้จ่ายคุ้มค่าราคาค่าบริการถูก มีความทันสมัยมากขึ้น มีการรับรองผลการใช้งาน บริการใน 3G จะสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องราบรื่นไม่ติดขัด รวดเร็วเรื่องการถ่ายข้อมูล รับส่งข้อมูลได้รวดเร็ว และมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ขึ้นมาเรื่อยๆ อัตราค่าบริการต่างๆ ไม่แพงเกินไป สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา คุณภาพดีตลอดเวลา ส่งข้อมูลเร็วกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันมากๆ โทรศัพท์สามารถเก็บข้อมูลได้มาก มีจอที่ละเอียด และขนาดที่เล็กกลง ควบคุมโทรศัพท์โดยใช้เสียงส่ง สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กได้ทันที ใช้ง่าย ค่าใช้จ่ายและราคาเครื่องไม่สูงเกินไป คาดหวังว่าจะมีผู้ใช้เยอะและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้จริงๆ คาดหวังว่าททท.จะให้สัมปทานในสิ้นปีนี้

ในส่วนของความแตกต่างของทั้งสองกลุ่มในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ Non-Voice ที่น่าสนใจ ได้แก่ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของปัญหาที่เคยประสบจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเรื่องมีความยุ่งยากในการตั้งค่า การใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ เรื่องเกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการเสริม เรื่องไม่สามารถใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ได้ เรื่องไม่สามารถทำการดาวน์โหลดโลโก้ ริงโทน และเกมส์ได้ และโทรศัพท์เคลื่อนที่มีขนาดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล SMS MMS โลโก้ ริงโทน และ Java Application ขนาดจำกัด น้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 28.34, 24.64, 16.04, 14.37 และ 13.28 ตามลำดับ และกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีสัดส่วนของการหาข้อมูลด้วยตนเองในการแก้ปัญหาการใช้บริการเสริม มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ร้อยละ 13.96

ตารางที่ 98 สรุปภาพรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ Non-Voice และเทคโนโลยี 3G  
จำแนกตามระบบเครือข่าย

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
<b>ปัญหาที่เคยประสบจากการใช้บริการเสริม</b>			
● เกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการเสริม	ลำดับที่ 4 เคย (68.66%)	ลำดับที่ 2 เคย (42.22%)	***ลำดับที่ 1 เคย (67.39%)
● ไม่สามารถใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์	ลำดับที่ 3 เคย (71.64%)	ลำดับที่ 2 เคย (42.22%)	ลำดับที่ 3 เคย (63.04%)
● มีความยุ่งยากในการตั้งค่า การใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์	***ลำดับที่ 1 เคย (80.60%)	***ลำดับที่ 1 เคย (46.67%)	***ลำดับที่ 1 เคย (67.39%)
● มีความล่าช้าในการรับส่งข้อความ SMS, MMS, Internet และ Email	ลำดับที่ 4 เคย (68.66)	ลำดับที่ 7 เคย (31.11%)	ลำดับที่ 4 เคย (54.35%)
● การรับส่งข้อความ SMS, MMS, Email ไม่สำเร็จ	ลำดับที่ 2 เคย (76.12%)	ลำดับที่ 6 เคย (33.33%)	ลำดับที่ 4 เคย (54.35%)
● ได้รับความล่าช้าในการรับส่งข้อความ SMS, MMS, Email ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง	ลำดับที่ 7 เคย (62.69%)	ลำดับที่ 7 เคย (31.11%)	ลำดับที่ 7 เคย (41.30%)
● ไม่สามารถทำการดาวน์โหลด โหลด โลก ริง โทน และเกมส์ได้	ลำดับที่ 8 เคย (59.70%)	ลำดับที่ 5 เคย (37.78%)	ลำดับที่ 7 เคย (41.30%)
● โทรศัพท์เคลื่อนที่มีขนาดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล SMS MMS โลก ริง โทน และ JAVA application ขนาดจำกัด	ลำดับที่ 6 เคย (65.67%)	ลำดับที่ 4 เคย (40.00%)	ลำดับที่ 4 เคย (54.35%)
<b>แหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่</b>			
● ติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ท่านใช้บริการ	ลำดับที่ 2 ใช่ (61.19%)	ลำดับที่ 2 ใช่ (46.67%)	ลำดับที่ 2 ใช่ (58.70%)
● ติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ท่านใช้บริการ	***ลำดับที่ 1 ใช่ (62.69%)	***ลำดับที่ 1 ใช่ (55.56%)	***ลำดับที่ 1 ใช่ (71.74%)
● ร้านมือถือทั่วไป	ลำดับที่ 5 ใช่ (31.34%)	ลำดับที่ 3 ใช่ (28.89%)	ลำดับที่ 5 ใช่ (26.09%)

## ตารางที่ 98 (ต่อ)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	True move (Orange)
• บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน, แฟน, ครอบครัว, เพื่อนร่วมงาน, คนรู้จัก	ลำดับที่ 3 ใช่ (55.22%)	ลำดับที่ 4 ใช่ (20.00%)	ลำดับที่ 3 ใช่ (58.70%)
• หาข้อมูลด้วยตนเอง	ลำดับที่ 4 ใช่ (37.31%)	ลำดับที่ 5 ใช่ (17.78%)	ลำดับที่ 4 ใช่ (34.78%)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุด และ \*\*\* แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยย่อย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้ง 3 ระบบเครือข่าย ยังมีความแตกต่างกันในปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริการ Non-Voice ที่น่าสนใจ ดังนี้

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ True move (Orange) มีสัดส่วนของปัญหาที่เคยประสบจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทุกๆ เรื่อง มากกว่าผู้ให้บริการเครือข่าย DTAC นอกจากนี้ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS ยังมีสัดส่วนของปัญหาที่เคยประสบจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในทุกๆ เรื่อง มากกว่าผู้ให้บริการเครือข่าย True move (Orange)

โดยจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ True move (Orange) มีสัดส่วนของแหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่จากบุคคลรอบข้างมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 35.22 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 38.70

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ True move (Orange) มีสัดส่วนของการหาข้อมูลด้วยตนเองในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 19.53 และผู้ให้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 17.00

ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS และ True move (Orange) มีสัดส่วนของแหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการติดต่อศูนย์บริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้ มากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ซึ่งผู้ให้บริการระบบเครือข่าย AIS มีสัดส่วนมากกว่าผู้ให้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 14.52 และ



ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) มีสัดส่วนมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC ร้อยละ 12.03

ผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย DTAC มีสัดส่วนของแหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้ มากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย AIS ร้อยละ 9.05 และมากกว่าผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย True move (Orange) ร้อยละ 16.18



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแยกผลการศึกษิตตามพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ และตามส่วนประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน (ชงชัย สันติวงษ์, 2539) ได้แก่ ด้านความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ ด้านความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก ด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก ดังนี้

### 1. ด้านพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อทำการรวบรวมคะแนนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้กำหนดให้กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีจำนวน 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 เนื่องจากคะแนนของลำดับที่ 43 – 54 มีคะแนนเท่ากัน คือ 39 คะแนน ซึ่งเกิดการเบี่ยงเบนเล็กน้อยไปจากแนวคิดการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ (Innovations Adoption Theory) จากเอกสารเรื่อง New Product Adoption and Diffusion Process (2006) ที่ว่า Opinion Leaders หรือกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์จะมีร้อยละ 16 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด และกลุ่มประชากรที่เหลือร้อยละ 84 เป็นกลุ่มผู้ตามหรือกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีทั้งหมด 54 ราย มีคะแนนในการวัดลักษณะความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีตั้งแต่คะแนนสูงสุด 58 คะแนน หรือร้อยละ 96.67 ของคะแนนทั้งสิ้น 60 คะแนน และคะแนนต่ำสุดที่ 38 คะแนน หรือร้อยละ 63 ของคะแนนทั้งสิ้น 60 คะแนน ทำให้เกิดความแตกต่างของลักษณะความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ภายในกลุ่มค่อนข้างสูง

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป มีพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ใช้เครือข่าย AIS และมีสาเหตุที่เลือกระบบเครือข่ายเนื่องจากคุณภาพของเครือข่ายดี และมีบริการเสริมหลากหลาย ตามลำดับ เลือกระบบเครือข่ายด้วยตัวเอง มีระยะเวลาการใช้งานมากกว่า 4 ปี ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,500 บาท และใช้งานในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ใช้เครือข่าย True move (Orange) โดยสาเหตุที่เลือกระบบเครือข่ายเนื่องจากคุณภาพของเครือข่ายดี และมีอัตราค่าบริการถูก เลือกระบบเครือข่ายด้วยตัวเอง มีระยะเวลาการใช้งานมากกว่า 4 ปี ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาทและใช้งานในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนกรุงเทพฯ ของศูนย์วิจัยกิจการไทย (2548 : ออนไลน์) ที่สรุปว่า เหตุผลที่เลือกใช้เครือข่ายในปัจจุบันพิจารณาจากค่าโทรต่อนาทีเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นคุณภาพเครือข่าย และค่าใช้บริการต่อเดือน 890 บาท คิดเป็นค่าโทรศัพท์ 84.13% เท่ากับ 748.85 บาท รวมทั้งยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรม

ผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ของ รติรส สัมพันธ์ (2547) ที่สรุปว่า ผู้ใช้บริการมีค่าใช้บริการต่อเดือนเฉลี่ยเดือนละ 201 – 300 บาท

ในส่วนของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีใช้ โทรศัพท์ยี่ห้อโนเกีย ที่มีหน้าจอสีและสามารถฟังเพลงได้ เป็นลำดับแรก และตามด้วยมิกกล้องถ่ายรูป มีสาเหตุที่เลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจาก มีลูกเล่นเยอะและการใช้งานง่ายตามลำดับ รวมทั้งชอบ เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์อยู่เสมอโดยเปลี่ยนทุก ๆ 2 ปี ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตัวเองและ กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปเลือกใช้โทรศัพท์ยี่ห้อโนเกีย ที่มีหน้าจอสี และสามารถรับส่ง SMS ได้ ตามลำดับ มีสาเหตุที่เลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากคราห์ยี่ห้อมีความน่าเชื่อถือ และราคาถูก ตามลำดับ และไม่ชอบเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์อยู่เสมอโดยจะเปลี่ยนมากกว่าทุกๆ 2 ปี ตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตัวเอง

นอกจากนี้ในส่วนของค่าบริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมโดยมีค่าใช้บริการเสริม 51-100 บาทต่อเดือน และ บริการที่ใช้ได้เรียงลำดับแก่ SMS มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน, MMS 1-10 ครั้งต่อเดือน, Ringtones 1-10 ครั้งต่อเดือน, Logo 1-5 ครั้งต่อเดือน และ Java Application 1-5 ครั้งต่อเดือน นอกจากนี้ยังใช้งาน บริการ Internet (WAP/GPRS) มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และไม่ใช้งานบริการ Email โดยผู้ที่ใช้งาน จะมีมีความถี่มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และผู้ที่ไม่สนใจใช้บริการเสริมยังมีความสนใจที่จะใช้บริการ เสริมในอนาคต ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการเสริม ส่วนผู้ที่ใช้บริการจะมีค่าใช้ บริการเสริมไม่เกิน 50 บาทต่อเดือนและบริการที่ใช้ได้เรียงลำดับแก่ SMS 1-10 ครั้งต่อเดือน, MMS 1-10 ครั้งต่อเดือน, Ringtones 1-10 ครั้งต่อเดือน, Logo 1-5 ครั้งต่อเดือน และ Java Application 1-5 ครั้ง ต่อเดือน นอกจากนี้ยังใช้งานบริการ Internet (WAP/GPRS) 1-5 ครั้งต่อเดือนและไม่ใช้งานบริการ Email โดยผู้ที่ใช้งานจะมีมีความถี่มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ไม่สนใจที่จะใช้บริการ เสริมในอนาคต ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ คนกรุงเทพฯ ของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2548 : ออนไลน์) ที่ว่า กลุ่มที่มีอัตราการใช้บริการเสริมมาก ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน โดยบริการเสริมที่เคยใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ การส่ง ข้อความสั้น SMS การดาวน์โหลดริงโทน การดาวน์โหลดรูปภาพ การเล่นเกมส์ และ WAP/GPRS นอกจากนี้ยังมีในส่วนที่ไม่สอดคล้องได้แก่ ค่าใช้จ่ายค่าบริการต่อเดือน 890 บาท คิดเป็นค่า ค่าบริการเสริม 15.86% เท่ากับ 141.15 บาท

## 2. ด้านความเข้าใจ หรือส่วนของความเชื่อ

จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมีความรู้ความเข้าใจ ความสนใจ และติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งเทคโนโลยี 3G มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป โดยกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีนั้นจะมีความรู้และเคยรับทราบบริการของเทคโนโลยี 3G โดยรู้จักบริการส่งข้อมูลภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง รวมทั้งวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) ซึ่งเป็นหน้าที่ที่เป็นจุดเด่นของเทคโนโลยี 3G ที่แตกต่างจากบริการของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่วนของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปนั้นไม่มีความรู้เลยและส่วนใหญ่ไม่เคยรับทราบข้อมูลเทคโนโลยี 3G และในส่วนที่เคยรับทราบข้อมูลเทคโนโลยี 3G จะรู้จักบริการโมบายทีวี (Mobile TV) ซึ่งเป็นบริการที่ให้บริการในปัจจุบันโดยไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยี 3G มารองรับ สามารถใช้บริการจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับการใช้งาน Mobile TV ผ่าน GPRS แต่ในด้านความคมชัดของภาพและเสียงยังมีคุณภาพต่ำ ซึ่งหากใช้บริการ Mobile TV บนระบบ 3G จะทำให้การไหลของข้อมูลรวดเร็วและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผลการศึกษาได้สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมด้านความรู้ความเข้าใจ ความสนใจ และติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งเทคโนโลยี 3G ตามแนวคิดด้าน Innovations Adoption Theory (Orr, 2003: Online; Innovation adoption curve of Rogers, 2549: Online; The Technology Adoption Life-cycle; 2549: Online) ในส่วนของกระบวนการยอมรับและแพร่กระจายของนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการในขั้น Knowledge การหาข้อมูลและตระหนักถึงนวัตกรรมใหม่และเข้าใจถึงการใช้งาน ก่อนที่จะไปขั้น Persuasion เกิดการก่อตัวของทัศนคติที่ดีและไม่ดีต่อนวัตกรรมใหม่ๆ ตามด้วย ขั้น Decision ทำการทดลองใช้งานและนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะใช้นวัตกรรมนี้หรือไม่ ตามด้วย ขั้น Implementation การใช้งานนวัตกรรมใหม่ และขั้น Confirmation มีการประเมินการใช้งานและตัดสินใจใช้งาน โดยนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้สื่อนั้นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อหนังสือพิมพ์ หนังสือเทคโนโลยี และ Web Site ตามลำดับ แต่กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจะรับทราบข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์ จากบุคคลรอบข้าง (เพื่อน, ครอบครัว, คนรู้จัก) และหนังสือพิมพ์ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อการบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ธีรชาติ ขอบอริป, 2547) ที่สรุปว่าความรู้ความเข้าใจ

เกิดขึ้นโดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการได้มาจากประสบการณ์ทางตรง จากการรับรู้ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับลักษณะของการเป็นกลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยี (Innovators) หรือ Life-Style Characteristics of Innovators and Non innovators (New Product Adoption and Diffusion Process, 2006: Online) ได้จำแนกถึงความแตกต่างของอุปนิสัยของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ว่ากลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยีจะมีความสนใจในผลิตภัณฑ์มากกว่าบุคคลทั่วไป โดยพฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยี จะมีการอ่านนิตยสารมาก ดูโทรทัศน์น้อย และอ่านนิตยสารเฉพาะเรื่องมาก โดยบุคคลทั่วไปจะมีพฤติกรรมการใช้สื่อในทางตรงกันข้าม รวมทั้งมีความสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้หญิงที่เป็นกลุ่มผู้นำด้านการใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง (Coulter, Feick and Price, 2002: Online) ที่สรุปว่า ความคิดเห็นของผู้หญิงที่เป็นกลุ่มผู้นำด้านการใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางกับผู้หญิงทั่วไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 4 คือ ด้านความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้หญิงที่เป็นกลุ่มผู้นำจะมีความรู้ที่ดีกว่าผู้หญิงทั่วไป อันจะส่งผลต่อความมั่นใจในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ด้านแหล่งข้อมูลทางสื่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้หญิงที่เป็นกลุ่มผู้นำจะใช้แหล่งข้อมูลทางสื่อบ่อยกว่าผู้หญิงทั่วไป โดยเฉพาะหนังสือแม็กกาซีน ด้านแหล่งข้อมูลทางบุคคลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้หญิงที่เป็นกลุ่มผู้นำจะใช้แหล่งข้อมูลทางบุคคลบ่อยกว่าผู้หญิงทั่วไป โดยแหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุด 3 แหล่งคือ พนักงานขาย เพื่อน และสมาชิกในครอบครัว และด้านการค้นหาข้อมูล พบว่าผู้หญิงที่เป็นกลุ่มผู้นำจะมีการอ่านฉลากผลิตภัณฑ์ และพิจารณาส่วนประกอบมากกว่าผู้หญิงทั่วไป

### 3. ด้านความชอบพอ หรือส่วน of ความรู้สึก/ความคิดเห็น

#### ปัจจัยย่อยด้านความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี 3G กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง และความคิดเห็นในลำดับแรก คือ การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น รองลงมาคือการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น

ความคิดเห็นที่มีต่อบริการที่จะใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยรวมทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก แต่ลำดับในความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในลำดับแรก คือ ใช้บริการรับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง รูปภาพเคลื่อนไหว วีดีโอคลิป(MMS) บนระบบ 3G รองลงมาคือ ใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) บนระบบ 3G ส่วน

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ในลำดับแรก คือใช้บริการรับ-ส่งข้อความสั้น (SMS) บนระบบ 3G รองลงมาคือใช้บริการรับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง รูปภาพเคลื่อนไหว วิดีโอคลิป(MMS)

ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 3G โดยรวมทั้งสองกลุ่มมีความคิดในระดับเห็นด้วยมาก แต่ลำดับในความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในลำดับแรก คือ แบตเตอรี่ จะต้องสามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน รองลงมาคือ จะต้องสามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card) ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ในลำดับแรก คือ จะต้องมิกกล้องถ่ายรูป รองลงมาคือ จะต้องสามารถบันทึกเสียง ภาพวิดีโอ และภาพเคลื่อนไหวได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่ากลุ่มที่เป็นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจะให้ความสำคัญกับการเลือกลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะส่งผลให้การทำงานของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ แบตเตอรี่ สามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน สามารถเพิ่มหน่วยความจำได้ (Memory Card) โดยกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจะให้ความสำคัญกับลักษณะของโทรศัพท์ที่มีอยู่ในปัจจุบันมากกว่าหน้าที่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน อาจเนื่องจากผู้ใช้ทั่วไปยังไม่เคยลองใช้งานเป็นเวลานาน/ความจุกมกๆ ก็เลยเห็นว่าไม่มีความจำเป็นเท่ากับการมีกล้อง บันทึกภาพเคลื่อนไหว หรืออาจยังไม่เคยลองใช้ ก็เลยคิดว่าเป็นสิ่งที่พิเศษน่าสนใจกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันที่เป็นแบบธรรมดา และทั้งสองกลุ่มไม่ได้สนใจว่าต้องมีขนาดใหญ่กว่าเดิม แสดงให้เห็นว่าชอบแบบกะทัดรัด

และความคิดเห็นที่มีต่อความเหมาะสมในการใช้งาน 3G โดยรวมทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก แต่ลำดับในความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีลำดับแรกคือ เทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของตนเองได้ดียิ่งขึ้น รองลงมาคือ เหมาะกับการใช้งานของตนเอง ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ในลำดับแรก คือ เหมาะสมกับการใช้งานของนักธุรกิจ นักศึกษา และนักท่องเที่ยว รองลงมาคือ จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบภาพรวม ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีความคิดเห็นในลำดับแรก คือ เทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของตนเองได้ดียิ่งขึ้น รองลงมาคือ แบตเตอรี่ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 3G จะต้องสามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน ตามด้วย ใช้บริการรับ-ส่งข้อความรูปภาพนิ่ง/รูปภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอคลิป(MMS) บนระบบ 3G และการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป มีความคิดเห็นในลำดับแรก คือ ใช้บริการรับ-ส่งข้อความสั้น (SMS) บนระบบ 3G รองลงมาคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 3G จะต้องมิกกล้องถ่ายรูป ตามด้วย บริการบนระบบ 3G

เหมาะสมกับการใช้งานของนักธุรกิจ นักศึกษา และนักท่องเที่ยว และ การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น

จากผลการศึกษาในภาพรวมแล้ว พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ความสามารถในการพัฒนาคุณภาพของระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สูงขึ้น มีความครอบคลุมมากขึ้น มีบริการหลังการขาย มีรูปแบบของบริการในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น ความสามารถของตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่มีศักยภาพในการรองรับการใช้งานได้สูงขึ้น ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกรูปแบบหรือประเภทของบริการได้ตามต้องการ และช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับนวัตกรรมใหม่ของ Barnert (Barnert, 1953 อ้างถึงใน ชีรชาติ ชอบอธิป, 2547) การที่ผู้รับเห็นหรือรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นๆ มีความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน (Complexity) ไม่มาก รวมถึงง่ายต่อการเข้าใจและสามารถนำไปใช้ได้ นวัตกรรมนั้นจะได้รับการยอมรับมากขึ้น ขณะเดียวกันในทางตรงกันข้าม หากนวัตกรรมนั้นความสลับซับซ้อนหรือมีความยุ่งยาก จะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับนวัตกรรมต้องใช้เวลาในการยอมรับมาก หรือบางครั้งอาจไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นเลย

#### ปัจจัยย่อยด้านความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อการเปลี่ยนมาใช้ระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับเดียวกันคือในระดับเห็นด้วยมาก แต่ลำดับในความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในลำดับแรก คือ ทำให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น รองลงมาคือ ทำให้อัตราค่าบริการเสริมสูงขึ้น ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ในลำดับแรก คือ ทำให้อัตราค่าบริการเสริมสูงขึ้น รองลงมาคือ ทำให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น

ความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการคิดค่าบริการเสริมในระบบ 3G โดยรวมทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก แต่ลำดับในความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในลำดับแรก คือ ควรเป็นแบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน รองลงมาคือ ควรเป็นแบบจ่ายตามปริมาณข้อมูลที่ใช่ ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ในลำดับแรก คือ ควรเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง) ตามด้วย คือ ควรเป็นแบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่าวิธีการคิดค่าบริการเสริมมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานบริการเสริมปัจจุบันของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีที่มีพฤติกรรมการใช้งานบริการเสริมเป็นประจำ สม่ำเสมอ และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปที่มีพฤติกรรมการใช้งาน

บริการเสริมน้อย โดยสอดคล้องกับลักษณะของการเป็นกลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยี (Innovators) หรือ Life-Style Characteristics of Innovators and Non innovators (New Product Adoption and Diffusion Process, 2006: Online) ได้จำแนกถึงความแตกต่างของอุปนิสัยของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ว่ากลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยีจะมีพฤติกรรมการใช้งานในผลิตภัณฑ์มากกว่าบุคคลทั่วไป

ความคิดเห็นที่มีต่อการคิดอัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G โดยรวมทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก และในลำดับไม่มีความแตกต่างกัน โดยในลำดับแรก คือ ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน รองลงมาคือ ควรมีอัตราที่เท่ากับปัจจุบัน

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบภาพรวม ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา พบว่ามีความคิดเห็นในลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน รองลงมาคือ เทคโนโลยี 3G จะทำให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น และตามด้วยวิธีการคิดอัตราค่าบริการเสริมควรเป็นแบบแพคเกจเหมาจ่ายรายเดือน ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป มีความคิดเห็นในลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน รองลงมาคือ เทคโนโลยี 3G จะทำให้อัตราค่าบริการเสริมสูงขึ้น ตามด้วยวิธีการคิดอัตราค่าบริการเสริมควรเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (ตามจำนวนครั้ง)

จากผลการศึกษาในภาพรวมแล้ว พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ของเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการคิดว่าเทคโนโลยี 3G จะทำให้อัตราค่าโทรศัพท์ อัตราค่าบริการเสริม และเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงขึ้น และต้องการให้วิธีการคิดค่าบริการเสริมบนเทคโนโลยี 3G สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานของตน โดยคาดหวังให้อัตราค่าบริการเสริมบนเทคโนโลยี 3G ต่ำกว่าปัจจุบัน ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากผู้ใช้บริการเห็นว่าอัตราค่าบริการเสริมในปัจจุบันมีอัตราที่สูงอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ธีรชาติ ขอบอธิป, 2547) ที่ว่า อัตราค่าบริการเสริมปัจจุบันยังอยู่ในระดับสูง

ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี 3G สอดคล้องตามแนวคิดด้าน Innovations Adoption Theory (Orr, 2003: Online; Innovation adoption curve of Rogers, 2549: Online; The Technology Adoption Life-cycle; 2549: Online) ในส่วนของกระบวนการยอมรับและแพร่กระจายของนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการในขั้น Persuasion เกิดการก่อตัวของทัศนคติที่ดีและไม่ดีต่อนวัตกรรมใหม่ๆ ก่อนที่จะไป ขั้น Decision ทำการทดลองใช้งานและนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะใช้นวัตกรรมนี้หรือไม่ ตามด้วย ขั้น



Implementation การใช้งานนวัตกรรมใหม่ และขั้น Confirmation มีการประเมินการใช้งานและตัดสินใจใช้งาน โดยนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างสม่ำเสมอ

#### 4. ด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก

จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดีย ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ศิริชาติ ขอบอชิป, 2547) ที่ว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มในอนาคตจะใช้บริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดีย นอกจากนี้ จากผลการศึกษายังพบว่าผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มมีแผนการ/คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้ โดยกลุ่มที่เป็นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับเทคโนโลยี 3G มีงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่ 10,000 - 15,000 บาท ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันสามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้ มีงบประมาณซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่ไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับในเบื้องต้น และโอกาสที่จะเข้ามาใช้บริการเทคโนโลยี 3G โดยสอดคล้องกับแนวคิดด้าน Innovations Adoption Theory (Orr, 2003: Online; Innovation adoption curve of Rogers, 2549: Online; The Technology Adoption Life-cycle; 2549: Online) ในส่วนของกระบวนการยอมรับและแพร่กระจายของนวัตกรรมใหม่ๆ โดยเป็นกระบวนการในขั้น Decision ทำการทดลองใช้งานและนำไปสู่การตัดสินใจว่าจะใช้นวัตกรรมนี้หรือไม่ ก่อนจะไปขั้น Implementation การใช้งานนวัตกรรมใหม่ และขั้น Confirmation มีการประเมินการใช้งานและตัดสินใจใช้งาน โดยนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของผู้ที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคต โดยผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มเห็นว่าสิ้นเปลืองค่าบริการ โดยลำดับรองลงมาของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีเห็นว่า ไม่รู้จะใช้งานกับใคร และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปเห็นว่าไม่เห็นความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับบทความที่สรุปถึงแนวโน้มโทรศัพท์มือถือ 3G ในเมืองไทย (แนวโน้มเมืองไทยกับโทรศัพท์มือถือ 3G, 2548: ออนไลน์) เกี่ยวกับการเติบโตที่ล่าช้าของ 3G เมื่อเทียบกับระบบโทรศัพท์เดิมที่มีอยู่ อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการยังไม่เห็นความจำเป็นในการใช้บริการเสริมที่ให้บริการบนเครือข่าย โดยยังเน้นการใช้บริการทางเสียงมากกว่า

นอกจากนี้ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมีผลมาก

โดยมีความแตกต่างกันในลำดับ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในลำดับแรก คือ คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น ชัดเจนขึ้น รองลงมาคือ ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ในลำดับแรกคือ คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ดาว์นโหลดโลโก้ ริงโทน เกมส์ต่างๆ) ในส่วนของปัจจัยที่มีผลในลำดับสุดท้ายของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน คือ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC, True move (Orange) ซึ่งเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการน้อยที่สุดในการเลือกใช้บริการ 3G

นอกจากนี้ จากสมมติฐานตามอุปนิสัยของกลุ่มที่เป็นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leader) จะต้องมียุทธศาสตร์ของการเป็นกลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยี (Innovators) หรือ Life-Style Characteristics of Innovators and Non innovators (New Product Adoption and Diffusion Process, 2006: Online) สามารถอภิปรายผลตามทฤษฎีดังกล่าวจากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders) และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leaders) ดังนี้

**ตารางที่ 99** แสดงผลการเปรียบเทียบผลการศึกษากับลักษณะของการเป็นกลุ่มผู้นำด้านนวัตกรรม/เทคโนโลยี

อุปนิสัย (Characteristics Innovators)	Innovators <i>Opinion Leaders</i>	Non-Innovators <i>Non-Opinion Leaders</i>
● ความสนใจในผลิตภัณฑ์ (Product Interest)	มีมาก	มีน้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>สนใจมาก</b> - มีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับสนใจมาก (4.28) - มีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ในระดับสนใจมาก (4.07)	<b>สนใจปานกลาง</b> - มีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับสนใจปานกลาง (2.89) - มีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ในระดับสนใจปานกลาง (2.69)

ตารางที่ 99 (ต่อ)

อุปนิสัย (Characteristics Innovators)	Innovators <i>Opinion Leaders</i>	Non-Innovators <i>Non-Opinion Leaders</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ความเป็นกลุ่มผู้นำทางด้านความคิด (Opinion Leadership)</li> </ul>	มีมาก	มีน้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มีระดับมาก</b> - มีความเป็นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในระดับมาก (3.75)	<b>มีระดับน้อย</b> - มีความเป็นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีในระดับน้อย (2.44)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ชอบการทดลองของใหม่ (Venturesomeness)</li> </ul>	มีมาก	มีน้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มีระดับมาก</b> - ชอบเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ (53.70%) - มีแนวโน้มจะใช้งานเทคโนโลยี 3G ในอนาคต (90.74%) - ชอบทดลองเทคโนโลยีใหม่ระดับมาก (4.28)	<b>มีระดับปานกลาง</b> - ไม่ชอบเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ (85.77%) - มีแนวโน้มจะใช้งานเทคโนโลยี 3G ในอนาคต (54.88%) - ชอบทดลองเทคโนโลยีใหม่ระดับปานกลาง (3.40)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การทดลองซื้อและการทดลองบริโภค (Purchase and Consumption Traits) :</li> <li>- ความจงรักภักดีในตราผลิตภัณฑ์ (Brand Loyalty)</li> </ul>	มีน้อย	มีมาก
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มีน้อย</b> เลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพราะตราห้อยี่มีความน่าเชื่อถือ 35.19% (ลำดับที่ 3)	<b>มีมาก</b> เลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพราะตราห้อยี่มีความน่าเชื่อถือ 47.45% (ลำดับที่ 1)

ตารางที่ 99 (ต่อ)

อุปนิสัย (Characteristics Innovators)	Innovators	Non-Innovators
	Opinion Leaders	Non-Opinion Leaders
- ความกล้าในการตัดสินใจซื้อ (Deal Proneness)	มีมาก	มีน้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มีมาก</b> - ตัดสินใจเลือกระบบเครือข่าย ด้วยตัวเอง (77.78%) - ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยตนเอง (79.63%)	<b>มีปานกลาง</b> - ตัดสินใจเลือกระบบเครือข่าย ด้วยตัวเอง (63.82%) - ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยตนเอง (60.16%)
- การใช้งาน (Usage)	มาก	น้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มาก</b> - ใช้บริการเสริม(96.30%) - ความถี่ในการใช้งานบริการเสริม มีมาก เช่น SMS มากกว่า 20 ครั้ง ต่อเดือน	<b>น้อย</b> - ไม่ใช้บริการเสริม (56.91%) - ความถี่ในการใช้งานบริการเสริม มีน้อย เช่น SMS 1-10 ครั้ง ต่อ เดือน
● พฤติกรรมการใช้สื่อ (Media Habits) :		
- การอ่านนิตยสาร (Magazine Exposure)	มาก	น้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มาก</b> ใช้สื่อหนังสือพิมพ์ 77.78% (ลำดับที่ 1) ใช้สื่อนิตยสาร 48.15% (ลำดับที่ 5)	<b>น้อย</b> ใช้สื่อหนังสือพิมพ์ 31.30% (ลำดับที่ 3) ใช้สื่อนิตยสาร 20.33% (ลำดับที่ 5)
- การดูโทรทัศน์ (Television)	น้อย	มาก
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>ปานกลาง</b> ใช้สื่อโทรทัศน์ 46.30% (ลำดับที่ 6)	<b>มาก</b> ใช้สื่อโทรทัศน์ 45.93% (ลำดับที่ 1)
- การอ่านนิตยสารเฉพาะเรื่อง (Specialized Magazine)	มาก	น้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>มาก</b> ใช้สื่อนิตยสารเทคโนโลยี 62.96% (ลำดับที่ 2)	<b>น้อย</b> ใช้สื่อนิตยสารเทคโนโลยี 17.89% (ลำดับที่ 6)

ตารางที่ 99 (ต่อ)

อุปนิสัย (Characteristics Innovators)	Innovators	Non-Innovators
	Opinion Leaders	Non-Opinion Leaders
● ลักษณะกลุ่มประชากร (Demographic Characteristics) : - อายุ (Age)	อายุน้อย	อายุมาก
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>อายุน้อย</b> อายุระหว่าง 21-30 ปี (40.74%)	<b>อายุน้อย</b> อายุระหว่าง 21-30 ปี (55.28%)
- รายได้ (Income)	สูง	น้อย
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>รายได้สูง</b> รายได้มากกว่า 20,000 บาท (31.48%)	<b>รายได้น้อย</b> รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท (34.55%)
- การศึกษา (Education)	สูง	ต่ำ
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>สูง</b> มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (48.15%)	<b>สูง</b> มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (55.28%)
- สถานะทางอาชีพ (Occupational Status)	สูง	ต่ำ
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>สูง</b> มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน (44.45%)	<b>ต่ำ</b> มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา (39.03%)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัย

จากตาราง 99 สามารถสรุปผลได้ว่า ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีดังกล่าว โดยจะมีส่วนที่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎี ดังนี้ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สื่อโทรทัศน์ ตามทฤษฎีมีน้อย ผลการศึกษามีปานกลาง และส่วนของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ได้แก่ เรื่องความสนใจในผลิตภัณฑ์ การชอบทดลองของใหม่ และความกล้าตัดสินใจซื้อ ตามทฤษฎีมีในระดับน้อย แต่ผลการศึกษาในระดับปานกลาง และลักษณะกลุ่มประชากรด้านอายุ ตามทฤษฎีมีอายุมาก ผลการศึกษามีอายุน้อย รวมทั้งด้านการศึกษาตามทฤษฎีมีการศึกษาต่ำ ผลการศึกษามีการศึกษาสูงในระดับปริญญาตรี ซึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และจากความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของคนไทยและชาวต่างชาติ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ทำให้ค้นพบสิ่งสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่  
จำแนกตามความเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี พบว่า

1) กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่จะใช้ระบบเครือข่าย AIS ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่าย Truemove (Orange) และสาเหตุหลักในการเลือกระบบเครือข่ายของทั้งสองกลุ่มคือ คุณภาพของเครือข่ายดี โดยสาเหตุในลำดับที่สองของกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ มีบริการเสริมที่หลากหลาย ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ได้แก่ อัตราค่าบริการถูก

2) ทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ Nokia และสาเหตุหลักในการเลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี คือมีลูกเล่นเยอะ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปเลือกเพราะตราห้อยมีความน่าเชื่อถือ

3) ผู้ที่ใช้งานบริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของทั้งสองกลุ่มใช้บริการ SMS ทุกราย (100%)

4) ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ Email บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่ในส่วนที่ใช้บริการแล้วจะมีความถี่มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

เมื่อจำแนกตามระบบเครือข่าย พบว่า

1) ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้เครือข่าย AIS และ DTAC เนื่องจากคุณภาพของเครือข่ายดี เป็นเหตุผลหลัก ส่วนผู้ใช้บริการที่เลือกใช้เครือข่าย Truemove เนื่องจากอัตราค่าบริการถูกเป็นเหตุผลหลัก

2) ผู้ใช้บริการของทั้ง 3 เครือข่ายมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกินเดือนละ 500 บาท และเลือกใช้โทรศัพท์ยี่ห้อ Nokia

3) ผู้ใช้บริการที่เลือกใช้เครือข่าย AIS ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

2. ทัศนคติด้านความเข้าใจ หรือส่วนของความเชื่อ

เมื่อจำแนกตามความเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีจากหนังสือพิมพ์ มีความรู้และเคยรับทราบบริการของเทคโนโลยี 3G โดยรู้จักบริการส่งข้อมูลภาพ (วีดีโอ) และเสียงด้วยความเร็ว

สูง และบริการวีดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปนั้นรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีจากโทรทัศน์และส่วนใหญ่ไม่เคยรับทราบข้อมูลเทคโนโลยี 3G และในส่วนที่เคยรับทราบข้อมูลเทคโนโลยี 3G ส่วนใหญ่จะรู้จักบริการโมบายทีวี (Mobile TV)

เมื่อจำแนกตามระบบเครือข่าย พบว่า การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และและเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการเครือข่าย AIS รับทราบจากหนังสือพิมพ์ เครือข่าย DTAC รับทราบจาก หนังสือพิมพ์และแผ่นพับต่างๆ ส่วน Truemove รับทราบจากบุคคลรอบข้าง ได้แก่เพื่อน ครอบครัว คนรู้จัก ผู้ใช้บริการเครือข่าย AIS ส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G และผู้ให้บริการทุกเครือข่ายมีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G

### 3. ทิศนคติด้านความชอบพอ หรือส่วนของความรู้สึก/ความคิดเห็น

#### ทัศนคติด้านความคิดเห็นต่อผลิตภัณฑ์

เมื่อจำแนกตามความเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี พบว่า ทั้งกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี 3G ว่า การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็นเป็นลำดับแรก และการใช้งานบริการในระบบ 3G จะใช้งานได้ยากเป็นลำดับสุดท้าย นอกจากนี้ลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กลุ่มผู้นำการใช้เทคโนโลยีมีความเห็นด้วยเป็นลำดับแรกคือ แบบเตอร์จะต้องสามารถรองรับการใช้งานได้นานกว่าปัจจุบัน ตามด้วยสามารถเพิ่มหน่วยความจำได้

เมื่อจำแนกตามระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 เครือข่าย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี 3G ว่า การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็นเป็นลำดับแรก

#### ทัศนคติด้านความคิดเห็นต่อราคา

เมื่อจำแนกตามความเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี เห็นว่าการคิดราคาค่าบริการเสริมควรจะเป็นแบบแพคเกจจอยรายเดือน และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป เห็นว่าควรจะเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (จำนวนครั้ง) นอกจากนี้ ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรจะมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน

เมื่อจำแนกตามระบบเครือข่าย พบว่าผู้ให้บริการทั้ง 3 เครือข่ายเห็นว่าการคิดราคาค่าบริการเสริมควรจะเป็นแบบจ่ายตามการใช้งานจริง (จำนวนครั้ง) และมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ควรจะมีอัตราที่ต่ำกว่าปัจจุบัน

#### 4. ทิศนคติด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก

เมื่อจำแนกตามความเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีแนวโน้มที่จะใช้งานเทคโนโลยี 3G ในอนาคต และมีแผนการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นรุ่นใหม่ที่ยอมรับเทคโนโลยี 3G และปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center เป็นปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับสุดท้ายต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G

เมื่อจำแนกตามระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย Truemove มีแนวโน้มที่จะไม่ใช้บริการเทคโนโลยี 3G ในอนาคต แต่ผู้ใช้บริการทุกเครือข่ายมีแผนการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นรุ่นใหม่ที่ยอมรับเทคโนโลยี 3G รวมทั้งปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า, Call Center เป็นปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับสุดท้ายต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการในระบบ 3G

#### 5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการด้าน Non-Voice และเทคโนโลยี 3G

เมื่อจำแนกตามความเป็นกลุ่มผู้นำด้านเทคโนโลยี พบว่า กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีมักประสบปัญหาด้านความล่าช้าในการรับส่งข้อความ SMS, MMS, Internet, และ Email รวมทั้งการรับส่งข้อความ SMS, MMS, Email ไม่สำเร็จ ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมักประสบปัญหาความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ เป็นลำดับแรก และทั้งสองกลุ่มประสบปัญหาไม่สามารถทำการดาวน์โหลดโลโก้ ริงโทน และเกมส์ได้เป็นลำดับสุดท้าย และจะติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้บริการเป็นลำดับแรก

เมื่อจำแนกตามระบบเครือข่าย พบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 เครือข่ายมักประสบปัญหาความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน MMS, Internet, Email และเกมส์ เป็นลำดับแรก และจะติดต่อ Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้บริการเป็นลำดับแรก

ส่วนของข้อเสนอแนะและความคาดหวังพบว่า มีผู้คาดหวังว่าจะให้ กทช. จัดสรรสัมปทานในสิ้นปี 2549 ปี และคาดหวังว่าจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมากและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้ มีการรับรองผลการใช้งาน และมีประสิทธิภาพดีกว่าการใช้งานปัจจุบันมาก



#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะด้านกลยุทธ์สำหรับเทคโนโลยี 3G ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ด้านนวัตกรรมและเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่มีการออกสู่ตลาดจริง สำหรับคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) สำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนี้

##### สำหรับคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)

1) คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ควรเร่งการพิจารณาการให้สัมปทานระบบ 3G แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายในต้นปี 2550 เนื่องจากปัจจุบันผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดความไม่มั่นใจในการลงทุนขยายระบบเครือข่ายเพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นว่าควรจะทำกรขยายระบบเครือข่ายเดิม คือ ระบบ 2.5G หรือจะเตรียมการขยายระบบเครือข่ายในระบบ 3G เนื่องจากการลงทุนในระบบ 3G ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนหลายพันล้านบาท ซึ่งอาจส่งผลให้การลงทุนขยายเครือข่ายเกิดความชะงัก และส่งผลให้เกิดปัญหาต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับระบบ 3G เพื่อให้ระบบให้ครอบคลุมพื้นที่เมืองใหญ่ ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร จ.เชียงใหม่ จ.ขอนแก่น และจ.ภูเก็ต เป็นต้น ใช้เวลาประมาณ 6 เดือน อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าออกไปอีก

2) ควรมีการอนุญาตให้มีการเปิดให้บริการในระบบ 3G เพื่อการทดลองใช้งาน เช่น จังหวัดใหญ่ จังหวัดละ 1 สถานีฐาน ก่อนการให้สัมปทานจริง เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถทดลองใช้งานระบบ 3G และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเห็นพฤติกรรมของลูกค้าว่ามีความตื่นตัว และมีความสนใจกับระบบใหม่มากน้อยอย่างไร

3) ควรมีการจัดเก็บค่าสัมปทานสำหรับระบบ 3G ในอัตราที่ไม่สูงเกินไป ซึ่งอัตราค่าสัมปทานจะมีผลต่อการคิดค่าใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และจะมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ไปยังผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าใช้บริการสูง โดยอาจส่งผลให้ผู้ใช้งานบริการ 3G มีจำนวนไม่มากพอ และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

##### สำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่

1) ควรแนะนำประชาสัมพันธ์และกระตุ้นการใช้บริการเสริมด้านข้อมูลต่าง ๆ ในปัจจุบัน เช่น บริการ SMS, MMS, Logo, Ringtone และ Java Application รวมถึงการใช้บริการ Internet (WAP/GPRS) และ Email บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป ที่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานการใช้งานให้ผู้บริการก้าวสู่เทคโนโลยี 3G ในอนาคต

2) เนื่องจากบริการด้านข้อมูลในเทคโนโลยี 3G เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ต้องอาศัยระยะเวลาในการยอมรับจากผู้บริโภค ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G โดยเน้นไปที่สื่อ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และ Web Site ต่างๆ เนื่องจากเป็นสื่อที่นิยมที่สุดของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีที่เป็นคนทำงาน และเน้นการให้ความรู้ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ เนื่องจากเป็นสื่อที่นิยมที่สุดของกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักเรียน นักศึกษา โดยสามารถทำได้หลากหลาย เช่น โฆษณาสั้น สารคดีผ่านรายการต่างๆ จัดงานเปิดตัวระบบ 3G แล้วเชิญผู้สื่อข่าวทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร Web Site ต่างๆ หรือจัดกิจกรรม roadshow และนำอุปกรณ์ไปสาธิตการใช้งานเทคโนโลยี 3G ให้ผู้ใช้บริการได้ทดลองใช้งานจริง มีการสัมผัสอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่บริการต่างๆ ในระบบ 3G ความสามารถและคุณภาพของข้อมูลในระบบ 3G เป็นต้น โดยกิจกรรมนี้ควรมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และสื่อต่างๆ ให้เกิดการทดลองใช้ และนำไปประชาสัมพันธ์ต่อไป เพื่อให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี 3G ไปถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้มากที่สุด โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี 3G ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ โดยผู้ศึกษาเชื่อว่าการที่คนมีความรู้มากขึ้นจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนสนใจและตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้นด้วย

3) จากผลการศึกษาในด้านเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจะไม่ใช้งานเทคโนโลยี 3G ในอนาคตเนื่องจากค่าใช้จ่ายสูง และยังไม่เห็นความจำเป็น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการยังไม่เห็นประโยชน์ที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ทางด้านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป โดยอาจจะใช้การนำเสนอที่เข้าใจได้ง่าย มีการชี้ให้เห็นประโยชน์ว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี 3G อย่างไร โดยยกตัวอย่างบริการ เช่น สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ที่มีการใช้บริการเสริมที่น้อย เน้นเฉพาะด้านเสียง ต้องนำเสนอ บริการ VDO Call ที่เป็นการโทรศัพท์หากันแบบเห็นหน้ากันทั้งสองฝั่ง ถึงแม้จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการเปลี่ยนตัวเครื่องโทรศัพท์ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ VDO Call แต่ลูกค้าจะมีความรู้สึกใกล้ชิดกันมากขึ้นหากอยู่ห่างไกลกัน เกิดความประทับใจในการใช้บริการ เป็นต้น

4) ผู้ใช้บริการทั้งสองกลุ่ม มีความคาดหวังว่าระบบ 3G ควรจะมีอัตราค่าบริการเสริมที่ต่ำกว่าเดิม แต่เนื่องจากบริการต่างๆ ในระบบ 3G จะต้องมีปริมาณการใช้งานรับส่งข้อมูลมากขึ้นกว่าเดิม ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายโดยรวมที่มากขึ้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรมีกกลยุทธ์ เช่น มีการกำหนดอัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ในช่วงแรกให้ต่ำกว่าค่าบริการเสริมปัจจุบัน มีทางเลือกให้ผู้ใช้บริการในด้านความเร็วที่เพิ่มขึ้นแต่จ่ายแพงกว่า หรือความเร็วเท่าเดิมจ่ายถูกกว่า ซึ่งจะต้องมีการแสดงเห็นอย่างชัดเจนว่าความเร็วแตกต่างกัน เพื่อเป็นการกระตุ้นและดึงดูดให้ทดลองใช้งานและมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการกำหนดวิธีคิดค่าบริการเสริมหลากหลาย ได้แก่ แบบ

เหมาจ่ายรายเดือน หรือแบบเหมาจ่ายรวมทุกบริการในระบบ 3G สำหรับกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และจ่ายตามจำนวนครั้งที่ใช้งานจริง หรือแยกเป็นเฉพาะบริการย่อยๆ สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป เพื่อผู้บริโภครสามารถเลือกให้ตรงกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

5) ควรระมัดระวังการตั้งราคาขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยไม่ตั้งราคาให้สูงจนเกินไปนัก เนื่องจากกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป (นักเรียน และนักศึกษา) ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะซื้อโทรศัพท์ที่มีราคาแพง (ส่วนใหญ่รายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน) นอกจากนี้ ควรออกแบบโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับระบบ 3G ออกมาให้หลากหลายรูปแบบ โดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำงานแล้ว มีรายได้สูง เป็นแบบที่สามารถใช้บริการต่างๆ ของระบบ 3G ได้ครบถ้วน ครอบคลุม และมีการตั้งราคาไว้ค่อนข้างสูง และแบบที่มุ่งเน้นกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป เป็นแบบมีเฉพาะลักษณะสำคัญๆ ของเทคโนโลยี 3G และตั้งราคาขายในราคาที่ถูกลงกว่าแบบแรก สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา (โดยมีเกณฑ์ราคาในเบื้องต้น คือ ราคาไม่ควรเกินเครื่องละ 10,000 บาท เนื่องจากเป็นราคาที่นักเรียน นักศึกษาส่วนใหญ่ตั้งใจที่จะจ่ายเมื่อต้องการเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่)

6) พัฒนาเทคโนโลยี 3G ให้ดีขึ้นเทียบเท่าหรืออย่างน้อยใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้บริโภค ไม่โฆษณาและสร้างความคาดหวังในตัวเทคโนโลยีมากจนเกินไป เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันจะเห็นว่าผู้บริโภคคาดหวังกับเทคโนโลยี 3G ค่อนข้างสูงกว่าที่เป็นอยู่จริง ซึ่งจะส่งผลเสียมากกว่าผลดีในระยะยาวเนื่องจากทำให้สร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ยาก นอกจากนี้ควรเน้นการพัฒนาเรื่องเครือข่ายให้ครอบคลุมเพราะเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญในเรื่องของการใช้บริการระบบ 3G มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รวมทั้งต้องสร้างภาพลักษณ์ระบบ 3G ให้แข็งแกร่ง น่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ

7) การรับประกันคุณภาพที่เทคโนโลยี 3G สามารถทำได้จริง โดยจะต้องมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการรับทราบถึงจุดเด่นของระบบ 3G ว่าหากมีการให้บริการครอบคลุมพื้นที่แล้วสามารถรับประกันคุณภาพของเสียง ข้อมูล ความเร็วสม่ำเสมอ ไม่มีการเกิดระบบเครือข่ายเต็มเสียงขาดหาย โทรติดยาก หรือการรับส่งข้อมูลไม่สำเร็จเหมือนปัญหาที่ประสบอยู่ในปัจจุบัน

8) ควรมีการพัฒนาในด้านตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านความจุของแบตเตอรี่ สามารถเพิ่มหน่วยความจำ เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มผู้นำใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการเชื่อมต่อที่รวดเร็วขึ้น ความละเอียดของหน้าจอ และความสามารถในการใช้งานแทนคอมพิวเตอร์ ต่อกับเครื่องพิมพ์ ต่อกับโปรเจกเตอร์ ดูทีวีได้ เพื่อรองรับการใช้งานแบบ มัลติมีเดียได้มากขึ้นในระบบ

3G นอกจากนี้ควรมีการพัฒนา Application ต่างๆ ที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ ให้ใช้ได้ในเรื่อง โทรศัพท์เคลื่อนที่ความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น เช่น Microsoft office, Scan Virus เป็นต้น

9) ผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ไม่ได้ยึดติดกับชื่อเสียงของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการในระบบ 3G ของผู้ให้บริการทั้งสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น AIS, DTAC และ True move (Orange) สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการระบบ 2.5G อาจไม่ประสบผลสำเร็จในระบบ 3G ซึ่งระบบ 3G เป็นระบบที่ต้องเน้นบริการที่ความต้องการของลูกค้ามากที่สุด มากกว่าการใช้งานครึ่งเฉยๆ ดังนั้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ได้รับสัมปทานระบบ 3G จะต้องมีการปรับตัว และปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

10) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านการอบรมและพัฒนาบุคลากรในด้านระบบ 3G เพื่อรองรับปัญหาต่างๆ ที่ผู้บริการจะประสบได้ เนื่องจากผู้บริการทั้งสองกลุ่มจะติดต่อ Call Center และติดต่อศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อเกิดปัญหา ด้านการใช้งานบริการเสริม

11) ผู้ให้บริการเครือข่ายและผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรพัฒนาขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายต่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนและความยุ่งยากในการใช้งานให้ง่ายขึ้น ทั้งด้านบริการต่างๆ และการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะสนใจใช้งานมากขึ้น ตลอดจนผู้ให้บริการเครือข่ายควรมีการแสดงรายละเอียดในการใช้บริการผ่านใบเรียกเก็บค่าบริการ เช่น จำนวนครั้ง ระยะเวลาที่ใช้ หรือจำนวนข้อมูลที่ทำการโหลด เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ และสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับผู้บริการได้มากขึ้น

#### สำหรับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ควรศึกษาและทำความเข้าใจเทคโนโลยี 3G ได้จากสื่อหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และ Web Site ต่างๆ ซึ่งจะมีการให้ความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีดังกล่าวได้ดีกว่าสื่อโทรทัศน์ (นิตยสารและหนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีนิยมมากที่สุด และคนกลุ่มนี้มีความเข้าใจในเทคโนโลยี 3G ดีกว่ากลุ่มที่เน้นการรับรู้เทคโนโลยีผ่านทางสื่อโทรทัศน์) เพื่อจะสามารถติดตาม เห็นจุดเด่น ข้อจำกัดต่างๆ และตัดสินใจได้ว่าเทคโนโลยี 3G เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของตนเองและมีความต้องการจะใช้เทคโนโลยีดังกล่าวหรือไม่มากนักเพียงใด

### 5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อเทคโนโลยี 3G ในช่วงก่อนที่จะมีการนำเสนอสินค้าสู่ตลาดจริง เนื่องจากการศึกษาเพื่อหาแนวทางการจัดทำกลยุทธ์ต่างๆ และหาโอกาสทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ใหม่ ดังนั้น เพื่อวัดทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้า ควรจะมีการศึกษาหลังจากที่มีการเปิดให้บริการของเทคโนโลยี 3G แล้ว
2. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในจังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจาก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากจะทำให้ได้ภาพรวมที่กว้างขึ้นของทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน หรืออาจจะศึกษาเชิงเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในจังหวัดที่แตกต่างกัน
3. การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี จำนวนร้อยละ 18 ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริการทั้งหมด ซึ่งในจำนวนนี้มีคะแนนในการวัดลักษณะความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีตั้งแต่คะแนนสูงสุด 58 คะแนน หรือร้อยละ 96.67 ของคะแนนทั้งสิ้น 60 คะแนน และคะแนนต่ำสุดที่ 38 คะแนน หรือร้อยละ 63 ของคะแนนทั้งสิ้น 60 คะแนน ทำให้เกิดความแตกต่างของลักษณะความเป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ภายในกลุ่มค่อนข้างสูง ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการของ Coulter, Feick and Price (2002) ที่ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้หญิงที่เป็นผู้นำด้านการใช้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง โดยแบ่งกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีความเป็นผู้นำด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ในระดับสูงร้อยละ 32 กลุ่มที่มีความเป็นผู้นำด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ในระดับกลางร้อยละ 35 และกลุ่มที่มีความเป็นผู้นำด้านการใช้ผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำร้อยละ 33 โดยทำการทดสอบความแตกต่างของทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งจะให้เห็นความแตกต่างกันของพฤติกรรมของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจนและเกิดประโยชน์จากการศึกษามากขึ้น
4. เนื่องจากแบบสอบถามมีจำนวนค่อนข้างมาก อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความสับสนและเบื่อหน่ายในการตอบแบบสอบถาม ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรลดคำถามในส่วนของพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่มีความสำคัญและเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการเท่านั้น
5. ควรทำการตั้งคำถามที่ใช้แบ่งกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีให้ชัดเจน และสอดคล้องกับลักษณะของผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้บริการได้ชัดเจนและเห็นความแตกต่างกันได้ดียิ่งขึ้น