

ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผู้ให้บริการทั้ง 3 ระบบ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ระบบ AIS (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ DTAC (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการทั้ง 3 ระบบ มีแนวโน้มที่จะใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามต่อไปอย่างแน่นอน (ร้อยละ 64.33) โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE มีสัดส่วนที่จะใช้อย่างแน่นอนสูงสุด (ร้อยละ 84.00) รองลงมาคือ ระบบ AIS (ร้อยละ 65.00) และ DTAC (ร้อยละ 44.00) ตามลำดับ แต่ในด้านการแนะนำให้ผู้อื่นใช้นั้น ในภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต (ร้อยละ 45.33) แต่เมื่อพิจารณาแต่ละเครือข่ายที่ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้อย่างแน่นอน รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ สำหรับผู้ให้บริการในระบบ AIS และ DTAC นั้น ส่วนใหญ่มีแนวโน้มอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ รองลงมาคือ แนะนำอย่างแน่นอน

ด้านปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม พบว่า ปัญหาที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ ประสบมากที่สุด คือ สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่ได้

Independent Study Title	Consumer Attitude Towards Third Generation of Wireless Communication System in Mueang Chiang Mai District
Author	Miss Patcharamon Anuwongdumrong
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan

ABSTRACT

This independent study aimed to explore the attitudes of consumers in Mueang Chiang Mai District towards the third generation wireless communication system. The populations of this study were the consumers using services of third generation wireless communication system in Mueang Chiang Mai District of the three networks including AIS, DTAC, and TRUE. The samples were drawn through Quota Sampling. 100 cases were selected from each network, altogether 300 cases. Questionnaires were used as the instrument for collecting data, which were subsequently analyzed through descriptive statistical means including frequency, percentage, and means.

The research finding indicated that the samples, who were the users of third generation wireless communication system services of the three networks, were mostly male, aged between 26 and 30 years old, single, with Bachelor's degrees. The monthly average income was in the range of 10,001-15,000 Baht. The monthly average expense for the service was in the range of 501-1,000 Baht. Most of the samples were employees of private companies. Their main reasons for selecting the networks mentioned were the quality of signals/networks and the preference of service payment on postpaid, which was ranked the highest.

In terms of the cognitive aspect of third generation wireless communication system, it was found that the users of the three service providers obtained knowledge and understanding

regarding third generation wireless communication system at a high level covering all aspects (98.53 scores). It was found that service users of third generation wireless communication system of AIS had the highest score of knowledge and understanding (99.35 scores), followed by the service users of third generation wireless communication system of TRUE network (99.20 scores) and of DTAC (97.05 scores), respectively.

In terms of service the affective aspect towards third generation wireless communication system with regard to marketing mix factors of the three service providers, it was generally found that service users agreed or approved with the services. TRUE's service users had the highest average scores (4.02 scores), followed by AIS's (3.98 scores) and DTAC's (3.82 scores), respectively. However, thoroughly considering each factor, product factor had the highest average scores (4.34), followed by distribution factor (4.32), physical environment factor (4.11), personnel factor (3.81), process factor (3.76), marketing promotion factor (3.70), and price factor (3.54), respectively.

When exploring the behavior tendency of the service users of third generation wireless communication system, most service users of the three networks had the tendency to definitely continue using the service of third generation wireless communication system (64.33%). TRUE's service users of third generation wireless communication system had the highest rate of definitely continuing using the service (84.00%), followed by AIS's (65.00%) and DTAC (44.00%), respectively. Yet, in terms of service reference, it was generally found that most service users of third generation wireless communication system had the probability to recommend other people use the service in the future (45.33%). When scrutinizing each service provider, TRUE's service users of third generation wireless communication system had the tendency to definitely recommend other people, followed by some service users who had the probability to recommend. For the service users of AIS and DTAC, most of them had the probability to recommend other people use the service, followed by some users who would definitely recommend other people.

In terms of problems of using third generation wireless communication system, the finding indicated that the problems the service users of third generation wireless communication system provided by the three networks most frequently faced was inconsistent coverage of signals.