

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 เครือข่าย ได้แก่ AIS, DTAC และ TRUE จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
- ส่วนที่ 2 ทัศนคติต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เกี่ยวกับแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

เพศ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	67	67.00	56	56.00	56	56.00	179	59.67
หญิง	33	33.00	44	44.00	44	44.00	121	40.33
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.67 โดยระบบเครือข่ายที่มีผู้ใช้บริการเป็นเพศชายมากที่สุด คือ ระบบ AIS คิดเป็นร้อยละ 67.00 ส่วนเครือข่ายที่มีผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากที่สุด คือ ระบบ DTAC และ TRUE คิดเป็นร้อยละ 44.00 เท่ากัน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

อายุ (ปี)	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20	2	2.00	23	23.00	18	18.00	43	14.33
21-25	16	16.00	22	22.00	15	15.00	53	17.67
26-30	41	41.00	37	37.00	35	35.00	113	37.67
31-35	25	25.00	11	11.00	22	22.00	58	19.33
36-40	14	14.00	7	7.00	9	9.00	30	10.00
41-50	2	2.00			1	1.00	3	1.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.67 โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มอายุ พบว่า ระบบเครือข่าย AIS มีผู้ใช้งานอายุ 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41-50 ปีมากกว่าระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 41.00, 25.00, 14.00 และ 2.00 ส่วนระบบ DTAC มีผู้ใช้งานอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-25 ปีมากกว่าระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ 22.00

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี จะใช้ระบบ AIS เพียงร้อยละ 2.00 ในขณะที่ระบบ DTAC และ ระบบ TRUE มีผู้ใช้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 23.00 และ ร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่มีอายุ 36-40 ปี จะใช้ระบบ AIS ร้อยละ 14.00 ในขณะที่ระบบ DTAC และ ระบบ TRUE มีผู้ใช้ที่มีอายุ 39-40 ปี ร้อยละ 7.00 และ ร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่มีอายุ 21-25 ปี และ 31-35 ปี จะใช้ระบบ AIS และ TRUE ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้ใช้ที่มีอายุ 41-50 ปี จะไม่ใช้ระบบ DTAC

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

สถานภาพสมรส	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	68	68.00	73	73.00	72	72.00	213	71.00
สมรส	21	21.00	22	22.00	24	24.00	67	22.33
หม้าย/หย่าร้าง	6	6.00	3	3.00	4	4.00	13	4.33
แยกกันอยู่	5	5.00	2	2.00			7	2.33
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 71.00

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC และ TRUE จะมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่เป็น โสดใกล้เคียงกัน โดยผู้ให้บริการระบบ DTAC มีสัดส่วนของผู้ใช้ที่เป็น โสดสูงกว่าระบบ AIS ร้อยละ 5.00 ผู้ใช้บริการระบบ TRUE มีสัดส่วนของผู้ใช้ที่เป็น โสดสูงกว่าระบบ AIS ร้อยละ 4.00 ส่วนกลุ่มสถานภาพสมรสอื่น ๆ มีผู้ใช้ในแต่ละระบบใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	21.00	32	32.00	31	31.00	84	28.00
ปริญญาตรี	60	60.00	55	55.00	56	56.00	171	57.00
ปริญญาโท	17	17.00	13	13.00	13	13.00	43	14.33
สูงกว่าปริญญาโท	2	2.00					2	0.67
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.00

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC และ TRUE จะมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ใกล้เคียงกัน และ

ต่ำกว่าผู้ใช้บริการระบบ AIS โดยผู้ใช้บริการระบบ DTAC มีสัดส่วนของผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ต่ำกว่าระบบ AIS ร้อยละ 5.00 ผู้ใช้บริการระบบ TRUE มีสัดส่วนของผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ต่ำกว่าระบบ AIS ร้อยละ 4.00 ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ มีผู้ใช้ในแต่ละระบบใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

อาชีพ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	20	20.00	46	46.00	24	24.00	90	30.00
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	15	15.00	20	20.00	18	18.00	53	17.67
พนักงาน บริษัทเอกชน	48	48.00	31	31.00	47	47.00	126	42.00
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	16	16.00	3	3.00	8	8.00	27	9.00
แม่บ้าน	1	1.00			3	3.00	4	1.33
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เป็นนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.00

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ TRUE จะมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ใกล้เคียงกัน และต่ำกว่าผู้ใช้บริการระบบ DTAC โดยผู้ใช้บริการระบบ AIS มีสัดส่วนของผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ต่ำกว่าระบบ DTAC ร้อยละ 26.00 ผู้ใช้บริการระบบ TRUE มีสัดส่วนของผู้ใช้ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ต่ำกว่าระบบ DTAC ร้อยละ 22.00

ผู้ให้บริการที่มีประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะใช้ระบบ AIS มากกว่า DTAC และ TRUE ส่วนกลุ่มอาชีพอื่น ๆ มีผู้ใช้ในแต่ละระบบใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000	6	6.00	11	11.00	8	8.00	25	8.33
5,001-10,000	14	14.00	29	29.00	23	23.00	66	22.00
10,001-15,000	29	29.00	31	31.00	34	34.00	94	31.33
15,001-20,000	21	21.00	18	18.00	19	19.00	58	19.33
20,001-25,000	11	11.00	5	5.00	5	5.00	21	7.00
25,001-30,000	10	10.00	5	5.00	8	8.00	23	7.67
30,001 ขึ้นไป	9	9.00	1	1.00	3	3.00	13	4.33
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.33

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC และ TRUE ในแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีสัดส่วนการกระจายใกล้เคียงกัน โดยมีผู้ใช้ระบบ DTAC และ TRUE อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 84.00, 89.00 ในขณะที่ระบบ AIS มีกลุ่มผู้ใช้อย่างกล่าว ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

สาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่าย	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน (n=100)	ร้อยละ	จำนวน (n=100)	ร้อยละ	จำนวน (n=100)	ร้อยละ	จำนวน (n=300)	ร้อยละ
คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย	92	92.00	63	63.00	44	44.00	199	66.33
ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน	45	45.00	27	27.00	59	59.00	131	43.67
ความหลากหลายของบริการเสริม	38	38.00	38	38.00	48	48.00	124	41.33
ชอบตราหือของผู้ให้บริการ	30	30.00	49	49.00	44	44.00	123	41.00
อัตราค่าบริการ	1	1.00	54	54.00	60	60.00	115	38.33
การจัดรายการส่งเสริมการขาย	15	15.00	21	21.00	35	35.00	71	23.67
การให้บริการของพนักงาน	12	12.00	21	21.00	23	23.00	56	18.67
ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นคนทันสมัย	9	9.00	19	19.00	25	25.00	53	17.67
ครอบครัว/ญาติ/เพื่อน/คนใกล้ชิดที่อยู่	5	5.00	12	12.00	16	16.00	33	11.00

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS ส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบ AIS เพราะคุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 92.00 และ ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ระบบ DTAC ส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบ DTAC เพราะคุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 63.00 และ อัตราค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 54.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ระบบ TRUE ส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบ TRUE เพราะอัตราค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 และ ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบเครือข่ายที่ให้บริการ เพราะ คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา คือ ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน ความหลากหลายของบริการเสริม และชอบตราหือของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 43.67, 41.33 และ 41.00 ตามลำดับ

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่ใช้ระบบ AIS มีเหตุผลในการเลือกใช้ระบบเครือข่าย AIS เรียงตามลำดับ ดังนี้ คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ความหลากหลายของบริการเสริม คิดเป็นร้อยละ 38.0 ชอบตราหือของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 30.00 การจัดรายการส่งเสริมการขาย การให้บริการของพนักงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นคนทันสมัย ครอบครัว/ญาติ/เพื่อน/คนใกล้ชิดที่อยู่ และอัตราค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 15.00, 12.00, 9.00, 5.00 และ 1.00 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่ใช้ระบบ DTAC มีเหตุผลในการเลือกใช้ระบบเครือข่าย DTAC เรียงตามลำดับ ดังนี้ คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการ ร้อยละ 54.00 ชอบตราหือของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 49.00 ความหลากหลายของบริการเสริม คิดเป็นร้อยละ 38.00 ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน การจัดรายการส่งเสริมการขาย การให้บริการของพนักงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นคนทันสมัย และ ครอบครัว/ญาติ/เพื่อน/คนใกล้ชิดที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 27.00, 21.00, 21.00, 19.00 และ 12.00 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่ใช้ระบบ TRUE มีเหตุผลในการเลือกใช้ระบบเครือข่าย TRUE เรียงตามลำดับ ดังนี้ อัตราค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ความหลากหลายของบริการเสริม คิดเป็นร้อยละ 48.00 คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่ายและชอบตราหือของผู้ให้บริการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 44.00 การจัดรายการส่งเสริมการขาย ส่งเสริมภาพลักษณ์ให้เป็นคนทันสมัย การให้บริการของพนักงาน และ ครอบครัว/ญาติ/เพื่อน/คนใกล้ชิดที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 35.00, 25.00, 23.00 และ 16.00 ตามลำดับ

การเลือกใช้บริการเครือข่ายระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ที่ให้บริการระบบ AIS และ TRUE มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เหตุผลอันดับรองที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเลือกใช้บริการ AIS และ TRUE เนื่องจาก ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน ความหลากหลายของบริการเสริม และขอบข่ายีห้อของผู้ให้บริการ ตามลำดับ สำหรับระบบ DTAC นั้น ผู้ให้บริการให้เหตุผลอันดับรอง คือ อัตราค่าบริการ ขอบข่ายีห้อของผู้ให้บริการ และความหลากหลายของบริการเสริม

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของระบบที่ให้บริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ให้บริการ

ประเภทของระบบที่ให้บริการ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน)	63	63.00	52	52.00	48	48.00	163	54.33
Prepaid (แบบเติมเงิน)	37	37.00	48	48.00	52	52.00	137	45.67
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS ใช้ประเภท Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.00 ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC ใช้ประเภท Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE ใช้ประเภท Prepaid (แบบเติมเงิน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามประเภท Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) คิดเป็นร้อยละ 54.33

หากพิจารณาในตารางจะพบว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS จะมีสัดส่วนของการให้บริการประเภท Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.00 และผู้ให้บริการระบบ TRUE จะมีสัดส่วนของการให้บริการประเภท Prepaid (แบบเติมเงิน) คิดเป็นร้อยละ 52.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายชำระเงิน

อาชีพ	Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน)		Prepaid (แบบเติมเงิน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	10	6.13	80	58.39
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	22.70	16	11.68
พนักงานบริษัทเอกชน	95	58.28	31	22.63
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18	11.04	8	5.84
อื่น ๆ	3	1.84	2	1.46
รวม	163	100.00	137	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า อาชีพที่นิยมใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามแบบเติมเงินมากที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.39 และอาชีพนิยมใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามแบบรายเดือนมากที่สุด คือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 58.28

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500	11	11.00	22	22.00	19	19.00	52	17.33
501-1,000	28	28.00	36	36.00	29	29.00	93	31.00
1,001-1,500	33	33.00	25	25.00	29	29.00	87	29.00
1,501-2,000	28	28.00	17	17.00	17	17.00	62	20.67
มากกว่า 2,000					6	6.00	6	2.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ 1,001-1,500 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ 501-1,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุค

ที่สามระบบ TRUE มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ 501-1,000 บาทต่อเดือน และ 1,001-1,500 บาทต่อเดือนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.00

หากพิจารณาในตารางจะพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ระบบ DTAC จะมีสัดส่วนของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท และ 501-1,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ 36.00 ตามลำดับ ส่วนผู้ให้บริการระบบ AIS จะมีสัดส่วนของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-1,500 บาทต่อเดือน และ 1,501-2,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.00 และ 28.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ทศกิตต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
 2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
 ตารางที่ 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ความเข้าใจ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้
1. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องอุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล	97.00	ดีมาก	82.00	ดี	92.00	ดีมาก	90.33	ดีมาก
2. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสามารถรับส่งข้อความที่มีขนาดใหญ่กว่าโทรศัพท์ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	100.00	ดีมาก	99.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.67	ดีมาก
3. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสามารถใช้ประชุมทางไกลผ่านหน้าจอโทรศัพท์ได้	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก
4. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสามารถชมภาพยนตร์ หรือ Music VDO ผ่านหน้าจอโทรศัพท์ได้	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก
5. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถเห็นหน้าคู่สนทนา ระหว่างการสื่อสาร	99.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.67	ดีมาก
6. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้โดยมีความเร็วสูงกว่าเทคโนโลยีปัจจุบัน	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ความเข้าใจ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนนเฉลี่ย (%)	ระดับความรู้
7. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถตั้งชื่อ และชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้รวดเร็วทันเหตุการณ์เนื่องจากเป็นระบบ Real Time	99.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.67	ดีมาก
8. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถตรวจสอบบัญชีในธนาคารพร้อมโอนเงินในบัญชีได้รวดเร็วทันเหตุการณ์เนื่องจากเป็นระบบ Real Time	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.00	ดีมาก	99.67	ดีมาก
9. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถส่งข้อความด้วยภาพ และเสียงพร้อม ๆ กัน ได้โดยมีคุณภาพของภาพและเสียงไม่แตกต่างกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	99.00	ดีมาก	97.00	ดีมาก	99.00	ดีมาก	98.33	ดีมาก
10. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถบอกตำแหน่งที่อยู่ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งสองฝ่ายในขณะนั้นได้	100.00	ดีมาก	95.00	ดีมาก	99.00	ดีมาก	98.00	ดีมาก
11. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความเร็วในการส่งถ่ายข้อมูลได้ไม่แตกต่างกับเทคโนโลยีปัจจุบัน	100.00	ดีมาก	95.00	ดีมาก	99.00	ดีมาก	98.00	ดีมาก

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ความเข้าใจ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนนเฉลี่ย (%)	ระดับความรู้
12. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G สามารถใช้ค้นหาสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร ร้านอาหาร และสถานที่สำคัญต่าง ๆ ได้	99.00	ดีมาก	97.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	98.67	ดีมาก
13. การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถใช้ดูข้อมูลต่าง ๆ แบบ real time ได้ เช่น ราคาหุ้นที่ซื้อขายกันขณะนั้น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่าง ๆ ราคาน้ำมัน ราคาทองคำ พยากรณ์อากาศสภาพจราจร	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก
14. การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G จะให้ความชัดเจนของเสียงในการสื่อสารได้ดีกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	99.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.67	ดีมาก
15. การเล่นเกมสื่อดาวน์โหลดบนเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 3G ยังคงมีประสิทธิภาพเหมือนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เทคโนโลยีปัจจุบัน	99.00	ดีมาก	97.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	98.67	ดีมาก
16. การใช้เทคโนโลยี 3G สามารถใช้ดูเว็บ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ท่านต้องการใช้เทคโนโลยี 3G กับอุปกรณ์ประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรองรับระบบ 3G เท่านั้น	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก
	100.00	ดีมาก	98.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.33	ดีมาก

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ความเข้าใจ	ระบบ AIS		ระบบ DTAC		ระบบ TRUE		รวม	
	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนน (%)	ระดับความรู้	คะแนนเฉลี่ย (%)	ระดับความรู้
18. อัตราค่าบริการ 3G คิดค่าบริการแบบ Time Base คือ คิดค่าใช้บริการตามระยะเวลาการใช้งาน	100.00	ดีมาก	98.00	มากที่สุด	99.00	ดีมาก	99.00	ดีมาก
19. ราคาใช้อินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน	96.00	ดีมาก	85.00	ดี	97.00	ดีมาก	92.67	ดีมาก
20. เครือข่ายระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถใช้ได้ทุกระบบและใช้ได้ทุกพื้นที่ทั่วโลก	100.00	ดีมาก	98.00	ดีมาก	100.00	ดีมาก	99.33	ดีมาก
รวม	99.35	ดีมาก	97.05	ดีมาก	99.20	ดีมาก	98.53	ดีมาก

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระดับดีมากทุกเรื่อง (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 98.53) แต่เรื่องที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่ำที่สุด คือ การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.33) รองลงมา คือ ราคาค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.67) โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS, DTAC และ TRUE มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 99.35, 97.05 และ 99.20 ตามลำดับ) โดยผู้ใช้บริการในระบบ AIS มีสัดส่วนของความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสูงกว่าผู้ใช้บริการในระบบ DTAC (สูงกว่าร้อยละ 2.30) และ TRUE (สูงกว่าร้อยละ 0.15)

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้ความเข้าใจในระดับดีมากทุกเรื่อง แต่เรื่องที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ราคาค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน (ค่าคะแนนร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล (ค่าคะแนนร้อยละ 97.00)

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้ความเข้าใจในระดับดีมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องราคาค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน และ การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล ผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจในระดับดี (ค่าคะแนนร้อยละ 85.00 และ 82.00 ตามลำดับ)

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้ความเข้าใจในระดับดีมากทุกเรื่อง แต่เรื่องที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ราคาค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน (ค่าคะแนนร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ การใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล (ค่าคะแนนร้อยละ 92.00)

เรื่องที่ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เรื่องการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล โดยผู้ใช้ระบบ AIS จะมีสัดส่วนของค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวสูงที่สุด รองลงมาคือ TRUE (สัดส่วน AIS สูงกว่าร้อยละ 15.00) และ DTAC (สัดส่วนของ AIS สูงกว่าร้อยละ 5.00)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามดีที่สุดใน (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 99.35) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 99.20) และ DTAC (ค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.05) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศที่ตาม
 ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรูสึกของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่ตามด้านผลิตภัณฑ์ของแต่ละเครือข่าย

ความรู้สึกรู้สึกด้านผลิตภัณฑ์	AIS					DTAC					True					รวม					
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	แปลผล	แปลผล			
ระบบ3Gใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากแม้ใช้ในครั้งแรก			12	77	11	3.99	6	4	18	71	7	3.81	6	1	14	72	13	3.97	6	3.92	6
ระบบ3Gมีความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต			2	78	20	4.18	4	8	85	7	3.99	4			3	77	20	4.17	4	4.11	4
ระบบ3Gสามารถสื่อสารด้วยเสียงได้ชัดเจนขึ้น			7	84	9	4.02	5	19	77	3	3.81	5			11	75	14	4.03	5	3.95	5
			7.00	84.00	9.00	เห็นด้วย		7.00	77.00	3.00	เห็นด้วย				11.00	75.00	14.00	เห็นด้วย		เห็นด้วย	

จากตาราง 12 พบว่า โดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยผู้ให้บริการในระบบ AIS มีค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด รองลงมาคือ ระบบ TRUE และ DTAC (ค่าเฉลี่ย 4.41, 4.38 และ 4.25 ตามลำดับ)

หากพิจารณาในข้อย่อจะพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ระบบ DTAC และ TRUE มีความรู้สึกต่อผลิตภัณฑ์คล้ายคลึงกัน พิจารณาได้จากอันดับของค่าเฉลี่ยคือ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC และ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ระบบ 3G สามารถเป็นสื่อในการเรียนรู้และการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.76) เป็นลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การบริการด้านส่งข้อความภาพเสียงวีดีโอและอีเมลมีความรวดเร็วกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.73 และ 4.77) โดยค่าเฉลี่ยของผู้ใช้ระบบ TRUE มีสัดส่วนสูงกว่าผู้ใช้ระบบ DTAC ในขณะที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ผลิตภัณฑ์ 3G ให้การบริการด้านส่งข้อความภาพเสียงวีดีโอและอีเมลมีความรวดเร็วกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 4.87) เป็นอันดับแรกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ระบบ 3G สามารถเป็นสื่อในการเรียนรู้และการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.81)

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการทั้ง 3 ระบบมีลำดับของความรู้สึกที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งหมายความว่า ต่างก็มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ระบบการสื่อสารแบบไร้สายในยุคที่สาม ทำให้การให้บริการมัลติมีเดียออนไลน์มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีบรรณสารในการสนทนา และเห็นด้วยว่า ระบบการสื่อสารแบบไร้สายในยุคที่สาม ทำให้เกิดความสะดวกในการต่ออินเทอร์เน็ต การสื่อสารชัดเจนขึ้น และใช้งานง่าย

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านราคาของแต่ละเครือข่าย

ความรู้สึกรู้สึกด้านราคา	AIS						DTAC						True						รวม		
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	อื่น	รวม
อัตราค่าบริการระบบ3Gเหมาะสม	5	38	57	3.52	3	3.52	5	38	49	4	3.36	4	23	72	1	3.70	3	3.53	3	3	3
อัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน	5	56	39	3.34	5	3.34	11	46	41	2	3.34	5	28	64		3.56	5	3.41	5	5	5
อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่นInternet MMSเป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม	5	29	66	3.61	2	3.61	12	25	61	2	3.53	1	20	72	5	3.79	1	3.64	1	1	1
Packageหามาจ่ายพร้อมค่าบริการที่มีราคาเหมาะสม	5	50	45	3.40	4	3.40	14	34	50	2	3.40	3	26	63	5	3.67	4	3.49	4	4	4

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรูสึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านราคาของแต่ละเครือข่าย

ความรู้สึกด้านราคา	AIS						DTAC						True						รวม											
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย										
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	เปิด	ผล										
ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน	3	3.00	29	29.00	68	68.00	3.65	1	12	12.00	29	29.00	57	57.00	2	2.00	2	3.49	5	5.00	28	28.00	59	59.00	8	8.00	3.70	2	3.61	2
รวม	3.50 เห็นด้วย						3.42 เฉยๆ						3.68 เห็นด้วย						3.54 เห็นด้วย											

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.54) ซึ่งเรื่องที่มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยจะเป็นเรื่องของอัตราค่าบริการในระบบ 3G รวมทั้งบริการเสริม และอุปกรณ์ที่รองรับ ส่วนเรื่องที่ไม่รู้สึกเฉย ๆ เป็นเรื่องของอัตราค่าโทรศัพท์และ ราคา package

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ TRUE มีความรู้สึกเกี่ยวกับราคาของบริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย เช่น อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G และอัตราค่าบริการระบบ 3G โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกด้านราคาสูงที่สุด รองลงมาคือ ระบบ AIS (ค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.50) ส่วนผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC รู้สึกเฉยๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

หากพิจารณาในข้อย่อยจะพบว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเป็นอันดับแรกว่า ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) อัตราค่าบริการระบบ 3G เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52) ที่เหลือมีความรู้สึกในระดับเฉยๆ ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยทุกข้อย่อย อันดับแรกคือ อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งานรวมทั้งอัตราค่าบริการระบบ 3G เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70) Package เหม่าจ่ายพร้อมค่าโทรศัพท์มีราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และอัตราค่าโทรศัพท์ถูกลงกว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเพียงข้อเดียว คือ อัตราค่าบริการเสริมต่าง ๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ที่เหลือมีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ

จากค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อย่อยมีเพียงเรื่องอัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม เท่านั้นที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ มีความรู้สึกที่สอดคล้องกัน โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีสัดส่วนความรู้สึกสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ DTAC ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ศึกษาของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านการจัดจำหน่ายของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ลักษณะด้านการจัดจำหน่าย	AIS						DTAC						True						รวม				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	เปิด	ผล
สาขาของ	1					4.67	1						4.38	1						4.40	1	4.48	1
ศูนย์บริการมีจำนวน	1.00					4.55	3						4.15	4					4.29	3	4.33	3	
มากสะดวกในการใช้บริการ						4.55	3						4.15	4					4.29	3	4.33	3	
ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลความช่วยเหลือและคำแนะนำต่างๆ						4.55	3						4.15	4					4.29	3	4.33	3	
ในการใช้บริการระบบ 3G มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการเลือกใช้บริการ						4.55	3						4.15	4					4.29	3	4.33	3	
เช่น Call center ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ต						4.55	3						4.15	4					4.29	3	4.33	3	

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านการจัดจำหน่ายของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ทัศน ด้านการ จัดจำหน่าย	AIS					DTAC					True					รวม			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย
	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %	n %
	4.41	4.41	4.41	4.41	4.41	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25	4.25
รวม	เห็นด้วย					เห็นด้วย					เห็นด้วย					เห็นด้วย			
	4.41					4.25					4.29					4.32			
	เห็นด้วย					เห็นด้วย					เห็นด้วย					เห็นด้วย			

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสูงสุด รองลงมาคือ ระบบ TRUE และ DTAC (ค่าเฉลี่ย 4.41, 4.29 และ 4.25 ตามลำดับ)

หากพิจารณาในข้อย่อยจะพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นอันดับแรกว่า สาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมากสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) สอดคล้องกับความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC และ TRUE ที่มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเป็นอันดับแรกว่า สาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมากสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.40) ซึ่งผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีสัดส่วนของความรู้สึกสูงสุด รองลงมาคือ TRUE และ DTAC

หากพิจารณาลำดับของความรู้สึกในตาราง จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ TRUE มีลำดับของความรู้สึก หรือมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่มีความรู้สึกในแต่ละเรื่องของการจัดจำหน่ายใกล้เคียงกัน แต่ AIS มีสัดส่วนสูงกว่า TRUE และเป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC มีสัดส่วนเป็นอันดับสอง ว่า การตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการเหมาะสมและมีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการในระบบ AIS และ TRUE เห็นด้วยเป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบวีดิทัศน์ที่ผ่านการส่งเสริมการตลาดของตนเองแต่ละ

เครือข่าย

	AIS						DTAC						True						รวม							
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	เปิด	ผล	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
																										n
มีความรู้สึก ด้านการส่งเสริม การตลาด																										
มีการคิดค่าใช้จ่าย โฆษณาขนาดใหญ่ ในสถานที่ที่เหมาะสม และสามารถ มองเห็น ได้ชัดเจน																										
	33	64	3	3.70	3	3	19	42	39	39	39	19	42	39	4	4	55	45	4.45	2	2	3.78	3	3	3	
มีการโฆษณาผ่าน ทางwebsite ได้อย่าง เหมาะสมและมี ความน่าสนใจ																										
	27	64	9	3.82	2	2	16	45	39	39	39	16	45	39	3	3	73	27	4.27	3	3	3.77	4	4	4	
มีการโฆษณาผ่าน ทางทีวีและวิทยุได้ อย่างเหมาะสมและมี ความน่าสนใจ																										
	40	58	4	3.56	4	4	19	38	43	43	43	19	38	43	2	2	1	62	4.61	1	1	3.80	2	2	2	
	2.00	40.00	58.00	เห็นด้วย			19.00	38.00	43.00			19.00	38.00	43.00			1.00	62.00	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			3.77	เห็นด้วย			

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่ 4 ที่ผ่านการติดตามการติดตามของ
แต่ละเครือข่าย

ความรู้ด้านบริการสื่อสาร	AIS						DTAC						True						รวม			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	เปิด	ปิด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
มีการโฆษณาผ่านสื่อสังคมได้อย่างเหมาะสมและมีคามน่าสนใจ	5	61	34	3.29	6	19	52	29	3.10	6	19	52	29	3.10	6	20	70	10	3.90	6	3.43	6
มีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆได้ อย่างเหมาะสมและมีคามน่าสนใจ	5.00	61.00	34.00	3.29	6	19.00	52.00	29.00	3.10	6	19.00	52.00	29.00	3.10	6	20.00	70.00	10.00	3.90	6	3.43	6
มีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆได้ อย่างเหมาะสมและมีคามน่าสนใจ	11	54	35	4.24	1	19	24	57	3.38	1	19	24	57	3.38	8	77	15	4.07	4	3.90	1	3.90
มีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆได้ อย่างเหมาะสมและมีคามน่าสนใจ	11.00	54.00	35.00	4.24	1	19.00	24.00	57.00	3.38	1	19.00	24.00	57.00	3.38	8.00	77.00	15.00	4.07	4	3.90	1	3.90

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่ 4 ตามด้านการตลาดของ แต่ละเครือข่าย

ความรู้ด้านการส่งเสริมการตลาด	AIS				DTAC				True				รวม			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
																n
มีการขายโดยพนักงานขายอย่างต่อเนื่อง ได้อย่างเหมาะสมและมีคามน่าสนใจ	47	53	3.53	5	19	52	29	3.10	5	20	70	10	3.90	5	3.51	5
รวม	3.69				3.21				4.20				3.70			
	เห็นด้วย				เฉยๆ				เห็นด้วย				เห็นด้วย			

จากตารางที่ 15 พบว่า โดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.70) ซึ่งการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเป็นอันดับแรก คือ มีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) สำหรับการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ และมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE มีค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมการตลาดสูงที่สุด รองลงมาคือ ระบบ AIS และ DTAC (ค่าเฉลี่ย 4.20, 3.69 และ 3.21 ตามลำดับ)

หากพิจารณาในข้อย่อยจะพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในทุกข้อ หมายความว่า ผู้ให้บริการระบบ TRUE มีการส่งเสริมการตลาดในหลากหลายรูปแบบ ทั้ง การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (เช่น ทีวี วิทยุ web site สื่อสิ่งพิมพ์) การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ การจัดแสดงสินค้า และการขายโดยพนักงานขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโฆษณาผ่านทางทีวีและวิทยุได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจซึ่งเป็นข้อความที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) สำหรับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเกือบทุกข้อความในด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเป็นอันดับแรกและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) ยกเว้น การโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ซึ่งแสดงว่า การส่งเสริมการตลาดด้านการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ของผู้ให้บริการอาจจะยังไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถชักจูงใจให้ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมและน่าสนใจ แต่น่าสังเกตว่าผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ในด้านการส่งเสริมการตลาดของระบบทุกข้อความ ซึ่งอาจจะสะท้อนให้เห็นว่า การส่งเสริมการตลาดของผู้ให้บริการระบบ DTAC ไม่เพียงพอหรือไม่ได้สร้างแรงจูงใจต่อผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกรู้สีกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแต่ละเครือข่าย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	AIS					DTAC					True					รวม
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
รูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย	n %	n %	n %	n %	แปลผล	n %	n %	n %	n %	แปลผล	n %	n %	n %	n %	แปลผล	
		85	15	4.15	เห็นด้วย		4	76	20	4.16		9	79	12	4.03	
		85.00	15.00	เห็นด้วย		4.00	76.00	20.00	เห็นด้วย		9.00	79.00	12.00	เห็นด้วย		
รวม		4.15	4.16		4.16		4.03								4.11	
		เห็นด้วย	เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วย					เห็นด้วย			เห็นด้วย	

จากตารางที่ 16 พบว่า โดยภาพรวมด้านความรู้สึของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ว่า รูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย โดยใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC มีสัดส่วนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE (ค่าเฉลี่ย 4.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องตามด้านบุคลากรของแต่ละเครือข่าย

ความรู้/ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G	AIS						DTAC						True						รวม									
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	เปิด	ปิด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย						
	n	n	n	n	n	เปิด	n	n	n	n	n	เปิด	n	n	n	n	n	n	เปิด	ปิด								
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ3Gดีเพียงพอสามารถสื่อสารให้ความรู้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ดี	8	20	72	3.64	4	เห็นด้วย	20	23	54	3	เห็นด้วย	20.00	23.00	54.00	3.00	เห็นด้วย	13	27	60	3.47	4	เห็นด้วย	13.00	27.00	60.00	3.50	4	เห็นด้วย
	8.00	20.00	72.00	เห็นด้วย	20.00	23.00	54.00	3.00	เห็นด้วย	20.00	23.00	54.00	3.00	เห็นด้วย	13.00	27.00	60.00	เลขๆ	3.47	4	เห็นด้วย	13.00	27.00	60.00	3.50	4	เห็นด้วย	
พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีสุภาพเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้า		2	92	4.04	1	เห็นด้วย	2	19	79	2	เห็นด้วย	2.00	19.00	79.00	2.00	เห็นด้วย			96	4.04	2	เห็นด้วย			96.00	3.97	2	เห็นด้วย
		2.00	92.00	เห็นด้วย	2.00	19.00	79.00	2.00	เห็นด้วย	2.00	19.00	79.00	2.00	เห็นด้วย	2.00	19.00	79.00	2.00	96.00	4.00	2	เห็นด้วย			96.00	3.97	2	เห็นด้วย
		2.00	98.00	เห็นด้วย																4.00	4.00	2	เห็นด้วย			4.00	4.00	2

จากตารางที่ 17 พบว่าโดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ซึ่งผู้ให้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE และ DTAC (ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.82 และ 3.73 ตามลำดับ)

หากพิจารณาอันดับของความรู้สึกพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE และ DTAC มีลำดับของความรู้สึกเหมือนกัน คือ มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าพนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย และอัธยาศัยที่เหมาะสม รวมทั้งมีความรวดเร็วในการบริการ แต่มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ ในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G ของพนักงาน ในขณะที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องตามต้นกระบวนการของแต่ละเครือข่าย

ความรู้ ด้านกระบวนการ	AIS						DTAC						True						รวม								
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	
																											n
การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทางให้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ			42	58		3.58		53	45	2	3.49		50	50.00		3.50		50	50.00		50	50.00		3.52		4	
การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง			28	72		3.72		7	53		3.46		5	5.00		3.52		38	57.00		5	5.00		3.57		3	
ขั้นตอนการขอใช้บริการง่ายรวดเร็วสะดวก			11	83		3.95		4	96		3.96		6	6.00		3.97		6	91.00		1	1.00		3.96		2	

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านกระบวนการของแต่ละเครือข่าย

ความรู้สึกด้านกระบวนการ	AIS						DTAC						True						รวม	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
ขั้นตอนการใช้บริการยังไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	92	3	3	3.98	1	12	81	7	7	3.95	2	8	86	6	6	3.98	1	3.97	1
	5.00	92.00	3.00	3.00	เห็นด้วย	12.00	81.00	7.00	7.00	เห็นด้วย	8.00	86.00	6.00	6.00	เห็นด้วย	3.97	เห็นด้วย	3.98	เห็นด้วย	3.97
รวม	3.81		เห็นด้วย		3.72		เห็นด้วย		3.74		เห็นด้วย		3.76		เห็นด้วย					

จากตารางที่ 18 โดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยว่าการให้บริการของผู้ให้บริการมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ TRUE และ DTAC (ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.72)

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในทุกเรื่องในด้านกระบวนการ ส่วนผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการของผู้ให้บริการในเรื่องของขั้นตอนการขอใช้บริการสะดวกรวดเร็ว และง่ายเท่านั้น แต่มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ กับมาตรฐานการให้บริการ และการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง

ตารางที่ 19 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม โดยภาพรวม ของแต่ละเครือข่าย

ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ระบบการสื่อสารแบบไร้สาย ยุคที่สาม (3G)	ระบบเครือข่ายที่ใช้บริการ						รวม	
	AIS		DTAC		True		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
ด้านผลิตภัณฑ์	4.41 เห็นด้วย	1	4.25 เห็นด้วย	1	4.38 เห็นด้วย	1	4.34 เห็นด้วย	1
ด้านราคา	3.50 เห็นด้วย	7	3.42 เฉยๆ	6	3.68 เห็นด้วย	7	3.54 เห็นด้วย	7
ด้านการจัดจำหน่าย	4.41 เห็นด้วย	2	4.25 เห็นด้วย	2	4.29 เห็นด้วย	2	4.32 เห็นด้วย	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.69 เห็นด้วย	6	3.21 เฉยๆ	7	4.20 เห็นด้วย	3	3.70 เห็นด้วย	6
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.15 เห็นด้วย	3	4.16 เห็นด้วย	3	4.03 เห็นด้วย	4	4.11 เห็นด้วย	3
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เครือข่าย 3G	3.88 เห็นด้วย	4	3.73 เห็นด้วย	4	3.82 เห็นด้วย	5	3.81 เห็นด้วย	4
ด้านกระบวนการ	3.81 เห็นด้วย	5	3.72 เห็นด้วย	5	3.74 เห็นด้วย	6	3.76 เห็นด้วย	5
ระดับความรู้สึกโดยรวม	3.98 เห็นด้วย		3.82 เห็นด้วย		4.02 เห็นด้วย		3.94 เห็นด้วย	

จากตารางที่ 19 พบว่า โดยภาพรวมด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ DTAC เมื่อพิจารณาลำดับของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าลำดับค่าเฉลี่ยในปัจจัยการตลาดในแต่ละด้านใกล้เคียงกัน แต่ค่าเฉลี่ยความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS สูงกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการระบบ DTAC ซึ่งหากพิจารณาระดับความรู้สึกรู้สึกของปัจจัยด้านการตลาดในแต่ละด้าน จะพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ ต่อปัจจัยการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบ DTAC รู้สึกว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามยังมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง หรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อชักจูงใจ รวมทั้งกระตุ้นการรับรู้หรือการจดจำ หรือการสร้าง ความมั่นใจในตราสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้ไม่เหมาะสมเท่าที่ควร อีกทั้งยังรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับจากการใช้บริการเสริมต่างๆ ยังไม่คุ้มเท่ากับราคาที่จ่าย

สำหรับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE นั้น มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยการตลาดในทุกๆ ด้าน หรืออาจสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE เห็นด้วยว่าการให้บริการสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และหากพิจารณาปัจจัยการตลาดในแต่ละด้าน จะเห็นว่า ความรู้สึกของผู้ใช้บริการในระบบ TRUE แตกต่างจากผู้ให้บริการในระบบ AIS และ DTAC ในด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 3 ในขณะที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS และ DTAC มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 6 หรือ 7 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE เห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการในระบบ TRUE มีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง หรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อชักจูงใจ รวมทั้งกระตุ้นการรับรู้หรือการจดจำ หรือการสร้าง ความมั่นใจในตราสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมกว่าผู้ให้บริการในระบบ AIS และ DTAC

แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS และ TRUE เห็นว่า ปัจจัยการตลาดด้านราคามีความเหมาะสมหรือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.68) ในขณะที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC เห็นว่า ปัจจัยการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดมีความเหมาะสมต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.21)

นอกจากนี้ หากเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความรู้สึกในแต่ละด้านการตลาด จำแนกตามผู้ให้บริการจะเห็นว่า ปัจจัยการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกสูงกว่าระบบ DTAC และ TRUE ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการระบบ AIS สามารถสร้างความพึงพอใจ หรือสามารถตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัด

จำหน่าย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ของผู้ใช้ได้ดีกว่าระบบ DTAC และ TRUE ส่วนผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกของปัจจัยการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพสูงกว่าระบบ AIS และ TRUE ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการระบบ DTAC สามารถสร้างความพึงพอใจ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้ดีกว่าระบบ AIS และ TRUE และผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกของปัจจัยการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคาสูงกว่าระบบ AIS และ DTAC ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการระบบ TRUE สามารถสร้างความพึงพอใจ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคาได้ดีกว่าระบบ AIS และ DTAC

2.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคค ของแต่ละเครือข่าย

การใช้บริการในอนาคต	AIS		DTAC		TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้อย่างแน่นอน	65	65.00	44	44.00	84	84.00	193	64.33
อาจจะใช้	33	33.00	41	41.00	13	13.00	87	29.00
ไม่แน่ใจ	2	2.00	15	15.00	3	3.00	20	6.67
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จะใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตต่อไปอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 64.33 มีเพียงร้อยละ 6.67 เท่านั้นที่ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการต่อไปโดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีร้อยละของผู้ที่จะใช้อย่างแน่นอนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ระบบ AIS คิดเป็นร้อยละ 65.00 และ ระบบ DTAC คิดเป็นร้อยละ 44.00

หากพิจารณาในตารางจะเห็นว่า สัดส่วนของผู้ที่จะใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต ซึ่งผู้ที่คิดว่าอาจจะใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต ของผู้ใช้บริการในระบบ DTAC มีสัดส่วนที่น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันข้อมูลของระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของเครือข่าย DTAC ผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่ได้ข้อมูลที่

ชัดเจน จึงทำให้ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC ยังขาดความเชื่อมั่นว่าจะใช้ดีหรือไม่ ในขณะที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE ก่อนข้างเชื่อมั่น และมีแนวโน้มที่จะใช้ต่อไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการระบบ TRUE มีสาขาที่ให้บริการ พร้อมทั้งมีการส่งเสริมการตลาดที่ครอบคลุมพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดบูทเฉพาะของ TRUE ในห้างสรรพสินค้า หรือศูนย์การค้าต่างๆ ที่มีบุคลากรที่ให้ความรู้ความเข้าใจ และตอบปัญหาของลูกค้า อีกทั้งการส่งเสริมการขายร่วมกับงานดาวเทียม (UBC) จึงทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามภายใต้การให้บริการของระบบ TRUE มีความเป็นไปได้ในการใช้ในอนาคต

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต ของแต่ละเครือข่าย

การแนะนำในอนาคต	AIS		DTAC		TRUE		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาจจะแนะนำ	52	52.00	44	44.00	40	40.00	136	45.33
แนะนำอย่างแน่นอน	34	34.00	31	31.00	52	52.00	117	39.00
ไม่แน่ใจ	14	14.00	25	25.00	8	8.00	47	15.67
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 45.33 โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 52.00 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 44.00 แต่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G อย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 52.00

น่าสังเกตว่า ระบบเครือข่าย AIS เป็นรายแรกในการนำระบบ 3G มาให้บริการ แต่มีผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามร้อยละ 34.00 เท่านั้นที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ต่อไป ในขณะที่ระบบเครือข่าย TRUE มีการให้บริการช้ากว่า แต่กลับมีผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการถึงร้อยละ 52.00 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลยุทธ์ด้าน

การตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการตลาดของเครือข่าย TRUE ที่มีความแข็งแกร่งกว่าระบบอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของแต่ละเครือข่าย

ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสาร แบบไร้สายยุคที่สาม	AIS		DTAC		TRUE		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ใน ทุกที่	100	100.00	100	100.00	100	100.00	300	100.00
มีปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่	50	50.00	50	50.00	54	54.00	154	51.33
สายหลุดขณะสนทนา/มีสัญญาณอื่น รบกวน	48	48.00	34	34.00	35	35.00	117	39.00
การโฆษณาไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ต้องหา ข้อมูลเพิ่มเติมเอง	36	36.00	60	60.00	10	10.00	106	35.33
เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ และ เครื่องโทรศัพท์ที่รองรับอย่างเพียงพอ	31	31.00	34	34.00	40	40.00	105	35.00
อัตราค่าบริการสูง ราคาอุปกรณ์ที่ เกี่ยวข้องมีราคาสูง	41	41.00	38	38.00	22	22.00	101	33.67
โทรศัพท์ยังรองรับระบบ 3G ได้ไม่เต็ม ประสิทธิภาพ	27	27.00	31	31.00	33	33.00	91	30.33
การให้บริการล่าช้า ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาของลูกค้าได้	14	14.00	24	24.00	26	26.00	64	21.33

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสาร แบบไร้สายยุคที่สาม	AIS		DTAC		TRUE		รวม	
	n	%	n	%	n	%	n	%
โปรแกรมรองรับระบบ 3G ใช้งานไม่ได้ไม่ เต็มประสิทธิภาพ	16	16.00	29	29.00	14	14.00	59	19.67
สิ้นเปลืองพลังงานของเครื่องโทรศัพท์ ทำให้ชาร์จแบตเตอรี่บ่อย หรือใช้งานใน น้อย	6	6.00	4	4.00	4	4.00	14	4.67
การส่งข้อความทั้ง sms mms ผิดพลาด บ่อย			4	4.00	2	2.00	6	2.00
การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้า และหลุด บ่อย การรับส่งข้อมูลช้า ใช้เวลานานใน การรับส่งข้อมูล			1	1.00	2	2.00	3	1.00
ความปลอดภัยของข้อมูล			3	3.00			3	1.00
ไม่สามารถใช้รับสาย เรียกสาย หากใช้ งาน multimedia					2	2.00	2	0.67
ข้อมูลไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันสมัย			1	1.00			1	0.33

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ประสบปัญหาในการใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่
คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มีปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 51.33 และสาย
หลุดขณะสนทนา/มีสัญญาณอ่อนรบกวน คิดเป็นร้อยละ 39.00

นอกจากนี้ หากพิจารณาร้อยละของปัญหาในแต่ละเครือข่าย พบว่า ผู้ใช้บริการระบบ
การสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS ประสบปัญหาในการใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ
สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มีปัญหาการใช้
งานขณะเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสายหลุดขณะสนทนา/มีสัญญาณอ่อนรบกวน คิดเป็น
ร้อยละ 48.00

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC ประสบปัญหาในการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ การโฆษณาไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเอง คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE ประสบปัญหาในการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ มีปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 54.00 และ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ และเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับอย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 40.00

3.2 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา	AIS		DTAC		True		รวม	
	n	%	n	%	n	%	N	%
ไม่แสดงความคิดเห็น	64	64.00	11	11.00	7	7.00	82	27.33
แสดงความคิดเห็น	36	36.00	89	89.00	93	93.00	218	72.67
ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่	11	30.56	32	35.96	29	31.18	72	33.03
ควรพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการลูกค้า แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้แม่นยำ ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญเรื่องเทคโนโลยี 3G ให้แม่นยำขึ้น	4	11.11	18	20.22	16	17.20	38	17.43
ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการให้บริการครอบคลุม	5	13.89	4	4.49	19	20.43	28	12.84
ควรปรับปรุงด้านราคาให้ถูกลง และด้านการส่งเสริมการตลาด ให้น่าสนใจ	7	19.44	12	13.48	8	8.60	27	12.39
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่อง 3G	6	16.67	17	19.10	2	2.15	25	11.47

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา	AIS		DTAC		True		รวม	
	n	%	n	%	n	%	N	%
ควรพัฒนาระบบ 3G ให้มีความรวดเร็วและสามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานขณะเคลื่อนไหว	2	5.56	2	2.25			4	1.83
ควรปรับปรุงแก้ไขการบริการให้รวดเร็ว แม่นยำ			1	1.12	10	10.75	11	5.05
ควรพัฒนาระบบ 3G ให้มีมาตรฐานในทุกๆเรื่อง			2	2.25	4	4.30	6	2.75
ควรให้บริการลูกค้าหลากหลายช่องทาง	1	2.78	1	1.12	3	3.23	5	2.29
ควรพัฒนาโปรแกรมที่สามารถรองรับระบบได้อย่างทั่วถึง สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ รองรับโทรศัพท์ได้หลากหลายรุ่นมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า					2	2.15	2	0.92

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่แสดงความคิดเห็น มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 33.03 ควรพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการลูกค้า แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้แม่นยำ ให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ เรื่องเทคโนโลยี 3G ให้แม่นยำขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.43 และควรขยายพื้นที่ในการให้บริการให้บริการครอบคลุมยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 12.84

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 30.56 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงด้านราคาให้ถูกลง และด้านการส่งเสริมการตลาด ให้น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 19.44 และ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 35.96 รองลงมาคือ ควรพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการลูกค้า แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้แม่นยำ ให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ เรื่อง

เทคโนโลยี 3G ให้แม่นยำขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.22 และ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อให้ ผู้บริโภคได้รู้มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่อง 3G คิดเป็นร้อยละ 19.10

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีข้อเสนอแนะในการ แก้ไขปัญหาการใช้บริการ 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 31.18 รองลงมาคือ ควรขยายพื้นที่ในการให้บริการให้บริการ ครอบคลุมยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.43 และ ควรพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการลูกค้า แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้แม่นยำ ให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ เรื่องเทคโนโลยี 3G ให้แม่นยำขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.20

จากข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ ที่ แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้ สายยุคที่สามสอดคล้องกัน คือ ต้องการให้ผู้ให้บริการเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้ งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่ โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มี สัดส่วนสูงที่สุด (ร้อยละ 35.96) รองลงมาคือ TRUE (ร้อยละ 31.18) และ AIS (ร้อยละ 30.56)

นอกจากนี้หากพิจารณาข้อเสนอแนะในตาราง จะเห็นว่า ข้อเสนอแนะ 5 อันดับแรก ที่ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS และ DTAC มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ ต้องการให้มีการพัฒนาด้านสัญญาณ ด้านพนักงาน ด้านพื้นที่บริการ ด้านราคา/ด้านการส่งเสริม การตลาด และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามใน ระบบ TRUE ต้องการให้มีการพัฒนาด้านสัญญาณ ด้านพนักงาน ด้านพื้นที่บริการ ด้าน ประสิทธิภาพของระบบ 3G และด้านความเร็วและถูกต้องในการให้บริการ