

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 เครือข่าย ได้แก่ AIS, DTAC และ TRUE จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย โดยสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล ตลอดจนข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม รวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มตามผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 เครือข่าย คือ AIS, DTAC และ TRUE จำนวนเท่าๆ กัน (จำนวนเครือข่ายละ 100 ราย) โดยแบ่งผลสรุปออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ส่วนที่ 2 ทัศนคติต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เกี่ยวกับแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 24 สรุปภาพรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ของแต่ละเครือข่าย

ข้อมูลทั่วไป	AIS	DTAC	TRUE	รวม
เพศ ร้อยละ	ชาย 67.00	ชาย 56.00	ชาย 56.00	ชาย 59.67
อายุ (ปี) ร้อยละ	26-30 41.00	26-30 37.00	26-30 35.00	26-30 37.67
สถานภาพสมรส ร้อยละ	โสด 68.00	โสด 73.00	โสด 72.00	โสด 71.00
ระดับการศึกษา ร้อยละ	ปริญญาตรี 60.00	ปริญญาตรี 55.00	ปริญญาตรี 56.00	ปริญญาตรี 57.00
อาชีพ ร้อยละ	พนักงาน บริษัทเอกชน 48.00	นักเรียน/นักศึกษา 46.00	พนักงาน บริษัทเอกชน 47.00	พนักงาน บริษัทเอกชน 42.00
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน (บาท) ร้อยละ	10,001-15,000 29.00	10,001-15,000 31.00	10,001-15,000 34.00	10,001-15,000 31.33
สาเหตุที่เลือกใช้ ระบบเครือข่าย ร้อยละ	คุณภาพของสัญญาณ/ เครือข่าย 92.00	คุณภาพของสัญญาณ/ เครือข่าย 63.00	อัตราค่าบริการ และ ความสะดวกในการ ชำระ/เติมเงิน 60.00 และ 59.00	คุณภาพของสัญญาณ/ เครือข่าย 66.33
ประเภทของ ระบบที่ใช้บริการ ร้อยละ	Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) 63.00	Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) 52.00	Prepaid (แบบเติมเงิน) 52.00	Postpaid (แบบจ่ายรายเดือน) 54.33
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ เดือน (บาท) ร้อยละ	1,001-1,500 33.00	501-1,000 36.00	501-1,000 และ 1,001-1,500 29.00	501-1,000 31.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.67 อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.67 เป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.00 เป็นพนักงานบริษัท/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.00 มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.33 ใช้เหตุผลในเลือกใช้ระบบเครือข่าย
 ที่ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม 3 เหตุผล เรียงลำดับดังนี้ คุณภาพของสัญญาณ/
 เครือข่าย (ร้อยละ 66.33) ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน (ร้อยละ 43.67) และความหลากหลาย
 ของบริการเสริม (ร้อยละ 41.33) ใช้บริการประเภทจ่ายรายเดือน (Postpaid) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
 54.33 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS เป็นเพศชาย คิดเป็น
 ร้อยละ 67.00 อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 เป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีการศึกษาอยู่ใน
 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 เป็นพนักงานบริษัท/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00 ใช้เหตุผลในเลือกใช้ระบบเครือข่ายที่
 ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม 3 เหตุผล เรียงลำดับดังนี้ คุณภาพของสัญญาณ/
 เครือข่าย (ร้อยละ 92.00) ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน (ร้อยละ 45.00) และความหลากหลาย
 ของบริการเสริม (ร้อยละ 38.00) ใช้บริการประเภทจ่ายรายเดือน (Postpaid) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
 63.00 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เป็นเพศชาย คิดเป็น
 ร้อยละ 56.00 อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00 เป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 73.00 มีการศึกษาอยู่ใน
 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.00 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อ
 เดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 ใช้เหตุผลในเลือกใช้ระบบเครือข่ายที่ให้บริการ
 ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม 3 เหตุผล เรียงลำดับดังนี้ คุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย
 (ร้อยละ 63.00) อัตราค่าบริการ (ร้อยละ 54.00) และชอบตรयीหือของผู้ให้บริการ (ร้อยละ 49.00) ใช้
 บริการประเภทจ่ายรายเดือน (Postpaid) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน
 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE เป็นเพศชาย คิดเป็น
 ร้อยละ 56.00 อายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 เป็น โสด คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีการศึกษาอยู่ใน
 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.00 เป็นพนักงานบริษัท/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.00 ใช้เหตุผลในเลือกใช้ระบบเครือข่ายที่
 ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม 3 เหตุผล เรียงลำดับดังนี้ อัตราค่าบริการ (ร้อยละ
 60.00) ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน (ร้อยละ 59.00) และความหลากหลายของบริการเสริม
 (ร้อยละ 48.00) ใช้บริการประเภทเติมเงิน (Prepaid) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย
 ต่อเดือน 501-1,000 บาท และ 1,001-1,500 บาท เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.00

หากพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละเครือข่าย จะพบว่า ข้อมูลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ให้บริการทั้ง 3 เครือข่ายส่วนใหญ่ มีความคล้ายคลึงกัน ยกเว้นอาชีพ จะพบว่า ระบบเครือข่าย DTAC นักเรียน/นักศึกษาใช้มากที่สุด ในขณะที่ ระบบเครือข่าย AIS และ TRUE พนักงานบริษัทเอกชนใช้มากที่สุด นอกจากนี้ จะพบว่า ข้อมูลด้านสาเหตุในการเลือกใช้ระบบเครือข่าย และประเภทของระบบที่ใช้บริการ ของผู้ให้บริการ ระบบเครือข่าย AIS และ DTAC คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เลือกใช้ระบบดังกล่าวเนื่องจากคุณภาพของ สัญญาณ/เครือข่าย และส่วนใหญ่ใช้บริการระบบประเภทจ่ายรายเดือน (Postpaid) ส่วนผู้ให้บริการ ระบบเครือข่าย TRUE เลือกใช้ระบบ TRUE เนื่องจาก อัตราค่าบริการ และความสะดวกในการ ชำระ/เติมเงิน และใช้แบบเติมเงิน (Prepaid) มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ทักษะติดต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 25 สรุปภาพรวมความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละ เครือข่าย

ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม	AIS	DTAC	TRUE	รวม
ระดับความรู้ความเข้าใจ	99.35% ดีมาก	97.05% ดีมาก	99.20% ดีมาก	98.53% ดีมาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระดับดีมาก (ค่าคะแนนร้อยละ 98.53) โดย ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้ดีกว่าผู้ให้บริการระบบ DTAC คิดเป็นร้อยละ 2.3 และมีความรู้ดีกว่าผู้ให้บริการระบบ TRUE เพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.15

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสูงที่สุด (ค่าคะแนนร้อยละ 99.35) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE (ค่าคะแนนร้อยละ 99.20) และ DTAC (ค่าคะแนนร้อยละ 97.05) ตามลำดับ

2.2 ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 26 สรุปภาพรวมความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

ด้านความรู้สึก	AIS	DTAC	TRUE	รวม
ด้านผลิตภัณฑ์				
ระบบ3Gใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากแม้ใช้ในครั้งแรก	ลำดับที่ 6 3.99 เห็นด้วย	ลำดับที่ 6 3.81 เห็นด้วย	ลำดับที่ 6 3.97 เห็นด้วย	ลำดับที่ 6 3.92 เห็นด้วย
ระบบ3Gมีความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	ลำดับที่ 4 เห็นด้วย 4.18	ลำดับที่ 4 เห็นด้วย 3.99	ลำดับที่ 4 เห็นด้วย 4.17	ลำดับที่ 4 เห็นด้วย 4.11
ระบบ3Gสามารถสื่อสารด้วยเสียงได้ชัดเจนขึ้น	ลำดับที่ 5 เห็นด้วย 4.02	ลำดับที่ 5 เห็นด้วย 3.81	ลำดับที่ 5 เห็นด้วย 4.03	ลำดับที่ 5 เห็นด้วย 3.95
ระบบ3Gสามารถเป็นสื่อในการเรียนรู้และการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบปัจจุบัน	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.81	ลำดับที่ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.75	ลำดับที่ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.76	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.77
การบริการด้านส่งข้อความภาพเสียงวีดีโอและอีเมลมีความรวดเร็วกว่าเดิม	ลำดับที่ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.87	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.73	ลำดับที่ 2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.77	ลำดับที่ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.79
ทำให้เกิดอรรถรสในการสื่อสารมากขึ้นเนื่องจากสามารถเห็นหน้าคู่สนทนาได้	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.56	ลำดับที่ 3 เห็นด้วย 4.4	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.57	ลำดับที่ 3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.51
ความรู้สึกรวมด้านผลิตภัณฑ์	อันดับ 1 4.41 เห็นด้วย	อันดับ 1 4.25 เห็นด้วย	อันดับ 1 4.38 เห็นด้วย	อันดับ 1 4.34 เห็นด้วย

ตารางที่ 26 (ต่อ) สรุปภาพรวมความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ของแต่ละเครือข่าย

ด้านความรู้สึก	AIS	DTAC	TRUE	รวม
ด้านราคา				
อัตราค่าใช้บริการระบบ3G เหมาะสม	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.52	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.36	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.7	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.53
อัตราค่าโทรศัพท์ถูกลงกว่าการ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ ปัจจุบัน	อันดับที่ 5 เฉยๆ 3.34	อันดับที่ 5 เฉยๆ 3.34	อันดับที่ 5 เห็นด้วย 3.56	อันดับที่ 5 เฉยๆ 3.41
อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่ เหมาะสม	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.61	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.53	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.79	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.64
Packageเหมาะจ่ายพร้อมค่า โทรศัพท์ที่มีราคาเหมาะสม	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.4	อันดับที่ 3 เฉยๆ 3.4	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.67	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.49
ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.65	อันดับที่ 2 เฉยๆ 3.49	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.7	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.61
ความรู้สึกรวมด้านราคา	อันดับ 7 เห็นด้วย 3.5	อันดับ 6 เฉยๆ 3.42	อันดับ 7 เห็นด้วย 3.68	อันดับ 7 เห็นด้วย 3.54
ด้านการจัดจำหน่าย				
สาขาของศูนย์บริการมีจำนวน มากสะดวกในการใช้บริการ	อันดับที่ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.67	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.38	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.4	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.48
ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลความ ช่วยเหลือและคำแนะนำต่างๆใน การใช้บริการระบบ 3G มีหลาย ช่องทางทำให้สะดวกในการ เลือกใช้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ อินเทอร์เน็ต	อันดับที่ 3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.55	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 4.15	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 4.29	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 4.33

ตารางที่ 26 (ต่อ) สรุปภาพรวมความรู้สึกรวมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ของแต่ละเครือข่าย

ด้านความรู้สึกรวม	AIS	DTAC	TRUE	รวม
การตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการ เหมาะสมและมีบรรยากาศเชิญ ชวนให้เข้าใช้บริการ	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.80	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 4.25	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 4.10	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 4.05
ช่องทางในการชำระค่าบริการมี หลายรูปแบบทำให้สะดวกใน การเลือกใช้บริการเช่น counter service,เคาเตอร์ธนาคาร, ATM หรือ อินเทอร์เน็ต	อันดับที่ 2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.61	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 4.22	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 4.38	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 4.4
ความรู้สึกรวม ด้านการจัดจำหน่าย	อันดับ 2 เห็นด้วย 4.41	อันดับ 2 เห็นด้วย 4.25	อันดับ 2 เห็นด้วย 4.29	อันดับ 2 เห็นด้วย 4.32
ด้านส่งเสริมการตลาด				
มีการติดตั้งป้ายโฆษณาขนาด ใหญ่ในสถานที่ที่เหมาะสมและ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.7	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.2	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 4.45	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.78
มีการโฆษณาผ่านทางwebsiteได้ อย่างเหมาะสมและมีความ น่าสนใจ	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.82	อันดับที่ 3 เฉยๆ 3.23	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 4.27	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.77
มีการโฆษณาผ่านทางทีวีและ วิทยุได้อย่างเหมาะสมและมี ความน่าสนใจ	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.56	อันดับที่ 2 เฉยๆ 3.24	อันดับที่ 1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.61	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.8
มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ได้ อย่างเหมาะสมและมีความ น่าสนใจ	อันดับที่ 6 เฉยๆ 3.29	อันดับที่ 6 เฉยๆ 3.1	อันดับที่ 6 เห็นด้วย 3.9	อันดับที่ 6 เฉยๆ 3.43
มีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ ทดลองใช้บริการระบบใหม่ใน สถานที่ต่างๆได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.24	อันดับที่ 1 เฉยๆ 3.38	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 4.07	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.9

ตารางที่ 26 (ต่อ) สรุปภาพรวมความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ของแต่ละเครือข่าย

ด้านความรู้สึก	AIS	DTAC	TRUE	รวม
มีการขายโดยพนักงานขายอย่าง ต่อเนื่องได้อย่างเหมาะสมและมี ความน่าสนใจ	อันดับที่ 5 เห็นด้วย 3.53	อันดับที่ 5 เฉยๆ 3.1	อันดับที่ 5 เห็นด้วย 3.9	อันดับที่ 5 เห็นด้วย 3.51
ความรู้สึกรวม ด้านการส่งเสริมการตลาด	อันดับ 6 3.69 เห็นด้วย	อันดับ 7 3.21 เฉยๆ	อันดับ 3 4.2 เห็นด้วย	อันดับ 6 3.7 เห็นด้วย
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ				
รูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับ ระบบ3Gมีความทันสมัย	เห็นด้วย 4.15	เห็นด้วย 4.16	เห็นด้วย 4.03	เห็นด้วย 4.11
ความรู้สึกรวม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อันดับ 3 4.15 เห็นด้วย	อันดับ 3 4.16 เห็นด้วย	อันดับ 4 4.03 เห็นด้วย	อันดับ 3 4.11 เห็นด้วย
ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G				
พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ3Gดี เพียงพอสามารถสื่อสารให้ ความรู้คำแนะนำหรือแก้ไข ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ดี	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.64	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.4	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.47	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.5
พนักงานมีอริยาศัยที่ดีสุภาพเป็น มิตรและเต็มใจให้บริการแก่ ลูกค้า	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.04	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.83	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 4.04	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.97
บุคลิกภาพและการแต่งกายของ พนักงานมีความเหมาะสม	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.98	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.02	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.04	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 4.01
พนักงานมีการให้บริการที่ รวดเร็ว	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.86	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.68	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.73	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.76
ความรู้สึกรวมด้านบุคลากรที่ ให้บริการเครือข่าย 3G	อันดับ 4 เห็นด้วย 3.88	อันดับ 4 เห็นด้วย 3.73	อันดับ 5 เห็นด้วย 3.82	อันดับ 4 เห็นด้วย 3.81

ตารางที่ 26 (ต่อ) สรุปภาพรวมความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ของแต่ละเครือข่าย

ด้านความรู้สึก	AIS	DTAC	TRUE	รวม
ด้านกระบวนการ				
การให้บริการมีมาตรฐาน เดียวกันในทุกๆ ช่องทางการ ให้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.58	อันดับที่ 3 เฉยๆ 3.49	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.5	อันดับที่ 4 เห็นด้วย 3.52
การให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการตามที่คาดหวัง	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.72	อันดับที่ 4 เฉยๆ 3.46	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.52	อันดับที่ 3 เห็นด้วย 3.57
ขั้นตอนการขอใช้บริการง่าย รวดเร็วสะดวก	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.95	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.96	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.97	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.96
ขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.98	อันดับที่ 2 เห็นด้วย 3.95	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.98	อันดับที่ 1 เห็นด้วย 3.97
ความรู้สึกรวม ด้านกระบวนการ	อันดับ 5 เห็นด้วย 3.81	อันดับ 5 เห็นด้วย 3.72	อันดับ 6 เห็นด้วย 3.74	อันดับ 5 เห็นด้วย 3.76
ความรู้สึกของการตลาดรวม	เห็นด้วย 3.98	เห็นด้วย 3.82	เห็นด้วย 4.02	เห็นด้วย 3.94

จากตารางที่ 26 พบว่า

1. โดยภาพรวมผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม (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) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการตลาดสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ไร้สายยุค 3G เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และใช้งานง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการด้านส่งข้อความภาพ เสียงวีดีโอและอีเมลมีความรวดเร็วกว่าเดิมซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบ ไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.79)

1.2 ด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมากสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.48)

1.3 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่ารูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

1.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย อหยาศัย การให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.01)

1.5 ด้านกระบวนการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าการให้บริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการใช้บริการง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.97)

1.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง หรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อชักจูงใจ รวมทั้งกระตุ้นการรับรู้หรือการจดจำ หรือการสร้างเชื่อมั่นในตราสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่าง

เหมาะสมและมีความน่าสนใจ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.90)

1.7 ด้านราคา ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความคิดรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเมื่อเปรียบเทียบกับราคาบริการและคุณค่าจากการใช้บริการที่จะได้รับแล้วมีความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

2. ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS เห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ในทุกปัจจัยด้านการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการตลาดสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และใช้งานง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการด้านส่งข้อความภาพ เสียงวีดีโอและอีเมลมีความรวดเร็วกว่าเดิม ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.87)

2.2 ด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมากสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)

2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่ารูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย อธยาศัย การให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานมีธยาศัยที่ดีสุภาพเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.04)

2.5 ด้านกระบวนการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าการให้บริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.98)

2.6 ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง หรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อชักจูงใจรวมทั้งกระตุ้นการรับรู้หรือการจดจำ หรือการสร้างความมั่นใจในตราสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

2.7 ด้านราคา ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเมื่อเปรียบเทียบกับราคาบริการและคุณค่าจากการใช้บริการที่จะได้รับแล้วมีความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.65)

3. ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้บริการที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้ ในปัจจัยด้านการตลาด ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย

3.72) ส่วนปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เห็นว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ควร ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ กับปัจจัยด้านการตลาดในด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.42) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.21) และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการตลาดสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เป็นบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และใช้งานง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม สามารถเป็นสื่อในการเรียนรู้และการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบปัจจุบัน ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.75)

3.2 ด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมากสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.38)

3.3 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่ารูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.16)

3.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย อธยาศัย การให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.02)

3.5 ด้านกระบวนการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าการให้บริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการขอใช้บริการง่ายรวดเร็วสะดวก ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.96)

3.6 ด้านราคา เป็นปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ แสดงว่าผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ควร หมายความว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เห็นว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เมื่อเปรียบเทียบกับราคาบริการและคุณค่าจากการใช้บริการที่จะได้รับแล้วไม่มีความเหมาะสม และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเพียงปัจจัยย่อยเดียวว่า อัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ

3.7 ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ แสดงว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ควร หมายความว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เห็นว่าผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง หรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อชักจูงใจ รวมทั้งกระตุ้นการรับรู้หรือการจดจำ หรือการสร้างเชื่อมั่นในตราสินค้าให้แก่ผู้บริโภคยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเฉยๆ ต่อการส่งเสริมการตลาดของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.10)

4. ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการตลาดบริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม (ค่าเฉลี่ย 4.02) ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE เห็นด้วยว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้บริการที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้ในทุกปัจจัยด้านการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการตลาดสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และใช้งานง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบ 3G สามารถเป็นสื่อในการ

เรียนรู้และการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพกว่าระบบปัจจุบัน ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.76)

4.2 ด้านการจัดจำหน่าย ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาของศูนย์บริการมีจำนวนมากสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.40)

4.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิง หรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อชักจูงใจรวมทั้งกระตุ้นการรับรู้หรือการจดจำ หรือการสร้างเชื่อมั่นในตราสินค้าให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการโฆษณาผ่านทางทีวีและวิทยุได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.61)

4.4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่ารูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

4.5 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย อธยาศัย การให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.00)

4.6 ด้านกระบวนการ ภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าการให้บริการของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรวดเร็วและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.98)

4.7 ด้านราคา ภาพรวมผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เมื่อเปรียบเทียบกับราคาบริการและคุณค่าจากการใช้บริการที่จะได้รับแล้วมีความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราค่าบริการเสริมต่างๆ เช่น Internet MMS เป็นต้น มีราคาที่เหมาะสม ซึ่งผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยและมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.53)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ โดยผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีสัดส่วนของความคิดเห็นหรือความรู้สึกว่าผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่า รองลงมาคือ ระบบ AIS และ DTAC แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้ง 3 ระบบได้สูงสุด (โดยระบบ AIS มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมาคือ TRUE และ DTAC) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (โดยระบบ AIS มีสัดส่วนสูงสุด รองลงมาคือ TRUE และ DTAC) และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดกลับพบว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE เห็นด้วยว่าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอันดับ 3 ในขณะที่ ระบบ AIS และ DTAC มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับท้าย ๆ (โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC ไม่รู้สึกว่าการส่งเสริมการตลาดสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม)

2.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ตารางที่ 27 สรุปภาพรวมแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย

แนวโน้ม	AIS	DTAC	TRUE	รวม
การให้บริการในอนาคต	ใช้อย่างแน่นอน 65.00%	ใช้อย่างแน่นอน 44.00%	ใช้อย่างแน่นอน 84.00%	ใช้อย่างแน่นอน 64.33%
การแนะนำในอนาคต	อาจจะแนะนำ 52.00%	อาจจะแนะนำ 44.00%	แนะนำอย่างแน่นอน 52.00%	อาจจะแนะนำ 45.33%

จากตารางที่ 27 พบว่า โดยภาพรวมผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จะให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตต่อไปอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 64.33 แต่ในอนาคตอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 45.33

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS จะให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 65.00 แต่ในอนาคตอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 52.00

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC จะให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 44.00 แต่ในอนาคตอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 44.00

ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE จะให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และในอนาคตจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบ 3G แน่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 52.00

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE จะมีสัดส่วนของผู้ที่จะใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในอนาคตอย่างแน่นอนสูงที่สุด (ร้อยละ 84.00) และเป็นระบบเดียวที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามแน่นอน

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้งหมด ประสบปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในเรื่องของสัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละระบบ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้งหมดทั้ง 3 ระบบ ประสบปัญหาในเรื่องของสัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่มากที่สุดเหมือนกัน นอกจากนี้ หากพิจารณาสภาพปัญหาโดยภาพรวม จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีสัดส่วนของปัญหาสูงสุด รองลงมาคือ TRUE และ AIS ตามลำดับ

3.2 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบเห็นพ้องกัน คือ ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุม สามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่ โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC มีสัดส่วนความคิดเห็นเห็นสูงสุด (ร้อยละ 35.96) รองลงมาคือ TRUE (ร้อยละ 31.18) และ AIS (ร้อยละ 30.56) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามยังต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนา/ปรับปรุงในด้านทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร และขยายพื้นที่ในการให้บริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามตามองค์ประกอบของทัศนคติ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ ความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระดับดีมาก ซึ่งหมายความว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเพียงพอที่สามารถนำข้อมูลที่ได้ทั้งจากประสบการณ์ตรง หรือจากการศึกษา หรือรับรู้ได้จากสื่อต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม แล้วรวบรวมเก็บสะสมเพื่อใช้ในการประเมินผลพฤติกรรมการใช้บริการ

ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามและด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามภายใต้การตลาดบริการยังพบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอเหมาะสมที่จะทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามต่อไปในอนาคต ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติที่กล่าวไว้ว่า ทัศนคติคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางสม่ำเสมอ การเกิดทัศนคตินั้นเกิดจากข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ กล่าวคือ เกิดจากประสบการณ์ที่เรียนรู้ในอดีตเกี่ยวกับสินค้า หรือความนึกคิดของบุคคลและเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น พ่อ แม่ เพื่อน บุคคลในชั้นสังคม เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของธีรชาติ ขอบอธิป (2547) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 4 ระบบ มีความรู้ความเข้าใจต่อการบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียเป็นอย่างดี มีทัศนคติเชิงบวกต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และมี แนวโน้มพฤติกรรมที่ใช้บริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรณิชา ชัยชาญ (2549) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มผู้นำทางด้านเทคโนโลยีเป็นกลุ่มที่ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากที่สุด มีทัศนคติหรือระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในระดับมาก ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคต นอกจากนี้จากผลการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับวรสิทธิ์ วิมลประภาพร และกมลทิพย์ ชีวะวิชาวาลกุล (2551) ที่ศึกษาทัศนคติ และการยอมรับนวัตกรรม 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ และการยอมรับนวัตกรรม 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ประโยชน์ในการใช้บริการโดยรวม รองลงมาคือ ความปลอดภัย ความสบาย และระดับค่าบริการที่ยอมรับได้ ซึ่งผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ 3G ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาซึ่งผู้ใช้บริการเห็นด้วยว่าระบบ 3G มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงในราคาที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการ 3G จะยังคงใช้บริการต่อไป หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการมีการยอมรับนวัตกรรม 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากข้อมูลแนวโน้มของการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต โดยภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการ ต่อไปในอนาคตอย่างแน่นอน ส่วนเรื่อง

แนวโน้มของการแนะนำนั้น ส่วนใหญ่อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ และมีเพียงร้อยละ 39.00 เท่านั้นที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้อย่างแน่นอน

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE มีสัดส่วนของผู้ที่จะใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตอย่างแน่นอนสูงที่สุด และเป็นระบบเดียวที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ระบบระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามแน่นอน สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอเหมาะสมที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติเชิงบวก และส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้บริการต่อไป และแนะนำให้ผู้อื่นใช้ในอนาค

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS และ DTAC ส่วนใหญ่จะใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคตอย่างแน่นอน แต่ในอนาคตอาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ สะท้อนให้เห็นว่า แม้โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม แต่ผู้ให้บริการอาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยการตลาดจะเห็นว่า ปัจจัยด้านราคาจะเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบกับราคาบริการและคุณค่าจากการใช้บริการที่จะได้รับแล้วมีความเหมาะสมน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยการตลาดอื่นที่ผู้ใช้บริการได้รับ นอกจากนี้ หากพิจารณาในเรื่องของปัญหาในการใช้บริการ จะพบว่าปัญหาอันดับแรกของผู้ใช้บริการ คือ สัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่ อีกสาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะปัจจุบันระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในประเทศไทยยังไม่มีความชัดเจน ฉะนั้น จากข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความมั่นใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการในอนาคต

ข้อค้นพบ

1. ด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม พบว่า

1.1 เหตุผลในการเลือกใช้เครือข่ายของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

1.1.1 ระบบ AIS เลือกจากคุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย ซึ่งผู้ใช้บริการเลือกเหตุผลนี้ถึงร้อยละ 92.00 ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า จุดแข็งของระบบ AIS คือ ความครอบคลุมของสัญญาณ ทั้งนี้เป็นเพราะ AIS เป็นระบบการสื่อสารแบบไร้สายรายแรก ศักยภาพของเครือข่ายจึงสูงกว่าระบบอื่น ๆ แต่ทั้งนี้การลงทุนให้สัญญาณครอบคลุมในทุกพื้นที่จึงต้องมีงบประมาณในการลงทุนค่อนข้างสูงจึงทำให้อัตราค่าบริการสูงกว่าระบบอื่น ซึ่งมีผู้เลือกใช้ระบบ AIS เนื่องจากอัตราค่าบริการเพียงร้อยละ 1.00 เท่านั้น

1.1.2 ระบบ DTAC เลือกจากคุณภาพของสัญญาณ/เครือข่าย อันดับแรก รองลงมาคือ อัตราค่าบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบ DTAC มีจุดเด่น คือการคิดอัตราค่าบริการที่เน้นความหลากหลายของราคาค่าบริการ และเน้นที่คุณภาพสัญญาณ จึงอาจกล่าวได้ว่าระบบ DTAC ได้รวมเอาจุดเด่นของ AIS ซึ่งสัญญาณดี และ TRUE อัตราค่าบริการถูก แม้คุณภาพสัญญาณอาจจะไม่ครอบคลุมเท่า AIS แต่สัญญาณครอบคลุมกว่า TRUE ราคาไม่ถูกเท่า TRUE แต่ราคาถูกกว่า AIS ซึ่งเป็นทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน

1.1.3 ระบบ TRUE ใช้อัตราค่าบริการเป็นเหตุผลในการเลือก (ร้อยละ 60.00) รองลงมาคือ ความสะดวกในการชำระ/เติมเงิน (ร้อยละ 59.00) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจุดเด่น คือนั้นไปทางพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นหลัก และการบริการที่เป็นเลิศของพนักงาน ฉะนั้นจุดแข็งของ TRUE คือ ค่าบริการถูกและเน้นครบครันทำให้ฐานลูกค้ามีหลากหลาย แต่จุดอ่อนของ TRUE คือ ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

1.2 ประเภทบริการ

1.2.1 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS เลือกประเภทบริการเป็นประเภทจ่ายรายเดือนมากที่สุด ซึ่งหากพิจารณาค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการระบบสื่อสารไร้สายของผู้ใช้ระบบ AIS พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1,001-1,500 บาทต่อเดือน ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งเนื่องจากผู้ให้บริการจะได้รับค่าบริการที่แน่นอน

1.2.2 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ DTAC เลือกประเภทบริการเป็นประเภทจ่ายรายเดือนมากที่สุด ซึ่งหากพิจารณาค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการระบบสื่อสารไร้สายของผู้ใช้ระบบ DTAC พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 501-1,000 บาทต่อเดือน ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งเนื่องจากผู้ให้บริการจะได้รับค่าบริการที่แน่นอน

1.2.3 ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ TRUE ใช้แบบเติมเงิน ซึ่งหากพิจารณาค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการระบบสื่อสารไร้สายของผู้ใช้ระบบ TRUE พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 501-1,000 บาทต่อเดือน และ 1,001-1,500 บาทต่อเดือน ซึ่งจุดแข็งของระบบ TRUE คือ สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้ตามการใช้งาน จุดอ่อนของ TRUE คือ ความภักดีต่อแบรนด์ของผู้บริโภค เนื่องจากบริการแบบเติมเงินสามารถซื้อได้สะดวก ง่าย ทำให้บางครั้งผู้ใช้บริการใช้ไม่นาน และเปลี่ยนเบอร์ได้ง่าย

2. ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม พบว่า

ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามสูงมาก โดยผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามระบบ AIS ค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้ความเข้าใจสูงสุด (ร้อยละ 99.35) รองลงมาคือผู้ใช้บริการระบบ TRUE (ร้อยละ 99.20) และ DTAC (ร้อยละ 97.05) ซึ่งความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของลูกค้าจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าใช้บริการ 3G มากขึ้น และจากค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจ อาจกล่าวได้ว่า AIS มีจุดแข็งที่ดีกว่าระบบ TRUE และ DTAC และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละเรื่องจะพบว่า

2.1 เรื่องการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่ออุปกรณ์เข้าเครือข่าย และLog-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล พบว่า

2.1.1 ผู้ใช้บริการในระบบ DTAC มีความรู้ระดับดี (มีผู้ตอบถูกร้อยละ 82.00) ฉะนั้น ผู้ให้บริการระบบ DTAC ต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้าให้มากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนเนื่องจากการใช้ที่จะต้อง log-in ถือว่าเป็นการใช้งานยาก หากลิ้มรสผ่าน

2.1.2 ผู้ใช้บริการในระบบ AIS และ TRUE มีความรู้ระดับดีมาก (มีผู้ตอบถูกร้อยละ 97.00 และ 92.00 ตามลำดับ) ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งทำให้ผู้ใช้เข้าใจว่าการใช้งานบริการ 3G ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก แต่ทั้งนี้ ควรจะให้ความรู้แก่ลูกค้าให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการระบบ 3G มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

2.2 เรื่องราคาค่าใช้อินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน พบว่า

2.2.1 ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE มีผู้ตอบถูกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งมาก เนื่องจาก ราคาเป็นปัจจัยการตลาดที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการ การที่ระบบ TRUE สามารถทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในระบบ 3G ถูกกว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในระบบ 2G ย่อมจะทำให้ลูกค้าเปลี่ยนมาใช้บริการ 3G มากขึ้น

2.2.2 ผู้ใช้บริการระบบ AIS ตอบถูกร้อยละ 96.00 ใกล้เคียงกับระบบ TRUE ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของระบบ AIS และหากพิจารณาด้านเครือข่ายร่วมด้วย ยิงจะทำให้ระบบ AIS มีความสามารถในการแข่งขันดีกว่าระบบ TRUE แต่ทั้งนี้ระบบ AIS ต้องประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่ใช้ระบบ 2G มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น

2.2.3 ผู้ใช้บริการระบบ DTAC มีผู้ที่ตอบถูกเพียงร้อยละ 85.00 ซึ่งเมื่อเทียบกับอีก 2 ระบบ อาจกล่าวได้ว่า เป็นจุดอ่อนของระบบ DTAC เนื่องจากทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าการ

เปลี่ยนไปใช้ระบบ 3G ไม่ทำให้ราคาอินเทอร์เน็ตถูกลง ดังนั้น ใช้ระบบ 2G แบบเดิมก็ได้อยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ให้บริการควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้าใจมากขึ้น

3. ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม พบว่า

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า

- โดยภาพรวมผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าบริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และใช้งานง่าย แต่ค่าเฉลี่ยความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบ AIS สูงที่สุด รองลงมาคือ ระบบ TRUE และ DTAC ตามลำดับ

- เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะพบว่า ความรู้สึกของปัจจัยย่อยแต่ละปัจจัยของทั้ง 3 ระบบ มีความคล้ายคลึงกัน ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการทำให้เกิดอรรถรสในการสื่อสารมากขึ้นเนื่องจากสามารถเห็นหน้าคู่สนทนาได้ มีความแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระบบ AIS เพียงเล็กน้อย ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของระบบ TRUE ที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างจากระบบ AIS ทั้งที่ระบบ TRUE มีการให้บริการ 3G หลังระบบ AIS และกลายเป็นจุดอ่อนของระบบ AIS ที่จะต้องมีกลยุทธ์อื่นเพื่อสร้างความพึงพอใจและความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ให้ได้

- สำหรับปัจจัยย่อยเรื่องการทำให้เกิดอรรถรสในการสื่อสารมากขึ้น เนื่องจากสามารถเห็นหน้าคู่สนทนาได้นั้น ความรู้สึกของผู้ใช้บริการในระบบ DTAC อยู่ในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนของระบบ DTAC ที่อาจจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลแบบ real time ที่ยังมีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้ภาพไม่ชัดเจน กระตุก หรือไม่สม่ำเสมอ

3.2 ด้านราคา พบว่า

- ภาพรวมจากกล่าวได้ว่า ระบบ TRUE มีความได้เปรียบกว่าระบบอื่น เนื่องจากมีระดับความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอีก 2 ระบบ ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งของระบบ TRUE

- เมื่อพิจารณาในระบบ AIS พบว่าผู้ให้บริการ มีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ในปัจจัยย่อยเรื่องอัตราค่าโทรศัพท์ที่ถูกต่ำกว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบปัจจุบัน และ Package เหม่าจ่ายพร้อมค่าโทรศัพท์ที่มีราคาเหมาะสม ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว AIS มีจุดอ่อนในเรื่อง

ของราคา (เมื่อเทียบกับ TRUE) ฉะนั้น การที่ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกลงถึงความคุ้มค่าในการใช้บริการ อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการ ใช้บริการ 3G ลดลง

- สำหรับระบบ DTAC พบว่า มีความรู้สึกด้านราคาในระดับเฉย ๆ และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกต่ำกว่าระบบอื่น ถือว่าเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่รู้สึกลงถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการ 3G เมื่อเทียบกับราคาที่ค่อนข้าง

3.3 ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า

- โดยภาพรวมอาจกล่าวได้ว่าผู้ให้บริการระบบ AIS ได้เปรียบกว่าระบบอื่น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าปัจจัยการตลาดด้านการจัดจำหน่ายของระบบ AIS สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอีก 2 ระบบ หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะพบว่า เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระบบ DTAC และ TRUE หมายความว่า จุดแข็งของระบบ AIS ในด้านการจัดจำหน่าย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเรื่องของการตกแต่งสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกต่ำสุด จึงถือว่าเป็นจุดอ่อนของ AIS

- ระบบ TRUE พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกน้อยกว่า AIS และ มากกว่า DTAC และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยเกือบทุกปัจจัยสูงกว่า DTAC แต่น้อยกว่า AIS ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการเหมาะสมและมีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ที่น้อยกว่าระบบ DTAC จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยการตลาดด้านการจัดจำหน่ายของระบบ TRUE ยังจะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

- ระบบ DTAC พบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกรวมต่ำสุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะเห็นว่า มีเพียงปัจจัยย่อยเดียวที่ผู้ใช้บริการในระบบ DTAC ให้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าผู้ให้บริการระบบ AIS และ TRUE นั่น คือ การตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการเหมาะสมและมีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ จึงถือว่าเป็นจุดแข็งด้านการจัดจำหน่ายของระบบ DTAC แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยย่อยอื่น ๆ ผู้ให้บริการก็ควรเร่งปรับปรุงให้ดีขึ้น

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า

- โดยภาพรวมจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE มีความรู้สึกต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะ

เห็นว่า เกือบทุกปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาด ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ เพียงปัจจัยย่อยเดียวที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า จุดแข็งของผู้ให้บริการ TRUE คือ มีการส่งเสริมการตลาดได้ดีกว่าระบบอื่น ๆ สามารถสื่อให้ลูกค้าได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และครอบคลุมลูกค้า รวมทั้งมีการใช้สื่อได้หลากหลายช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีเพียงกลยุทธ์เดียว คือ การจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีความน่าสนใจ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ใช้บริการเห็นว่า ยังเหมาะสมน้อย หรือน่าสนใจน้อย จึงถือว่าเป็นจุดอ่อนของระบบ TRUE ที่ต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้ทดสอบระบบ 3G ได้ตามความต้องการ

- ผู้ใช้บริการระบบ AIS โดยภาพรวมมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่าการส่งเสริมการตลาดของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม แต่น้อยกว่าผู้ให้บริการในระบบ TRUE ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า ยังคงเป็นจุดแข็งของระบบ AIS ที่ยังสามารถสื่อสารให้ลูกค้าได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง ยกเว้นช่องทางการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ที่อาจจะยังไม่ครอบคลุม แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาในตัวสื่อให้ชัดเจนว่า สื่อสิ่งพิมพ์สามารถสร้างความเข้าใจได้ชัดเจนแก่ลูกค้าได้มากน้อยขนาดไหน ซึ่งการที่ AIS ไม่นั่นที่สื่อสิ่งพิมพ์เนื่องจาก AIS เน้นที่ใช้ระบบ SMS เป็นการสร้างความน่าสนใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งอาจจะกลายเป็นจุดแข็งของระบบ AIS ที่มีได้ใช้วิธีการตลาดที่ได้ผลน้อย แต่ทั้งนี้ผู้ใช้บริการในระบบ AIS ควรเน้นการส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น แม้ว่าจะได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพสัญญาณก็ตาม

- ผู้ใช้บริการระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ กับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะพบว่า ทุกปัจจัยย่อยผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเฉย ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า DTAC มีการส่งเสริมการตลาดไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในการให้บริการ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่บริษัทมีอยู่ และหากไม่มีการพัฒนา/ปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมการตลาด อาจจะทำให้การขยายฐานลูกค้าของระบบ DTAC เป็นไปด้วยความยากลำบาก

3.5 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า

- ภาพรวมจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดว่าบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะพบว่า เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระบบอื่น ยกเว้นบุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม จึง

กล่าวได้ว่า จุดแข็งของพนักงานผู้ให้บริการเครือข่าย 3G ของระบบ AIS คือ อัจฉริยะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ 3G และความรวดเร็วในการบริการ แต่จุดอ่อนคือ บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน

- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสองว่าบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะพบว่า ทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ซึ่งถือว่ายังคงเป็นจุดแข็งเนื่องจากลูกค้ายังเห็นว่าบุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสม มีอัธยาศัยที่ดีสุภาพเป็นมิตรเต็มใจให้บริการ และให้บริการที่รวดเร็ว แต่ทั้งนี้ยังมีเพียงด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G เท่านั้นที่ลูกค้ารู้สึกเฉยๆ ซึ่งเป็นจุดอ่อนที่ค่อนข้างสำคัญมาก เนื่องจากการรับรู้ของลูกค้าจะเป็นสิ่งแรกที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และอยากใช้บริการ

- ผู้ใช้บริการระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยจะพบว่า ลูกค้าเห็นด้วยว่าบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G มีบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสม มีอัธยาศัยที่ดีสุภาพเป็นมิตรเต็มใจให้บริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงอาจจะเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ 3G ที่เป็นจุดอ่อนสำคัญมากที่สุดในปัจจุบันบุคลากร

3.6 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ทักษะคิดของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบไม่แตกต่างกัน ซึ่งต่างก็มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่ารูปแบบของอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G มีความทันสมัย

3.7 ด้านกระบวนการ พบว่า

- ผู้ใช้บริการในระบบ AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่ากระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม นอกจากนี้หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยจะพบว่า ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการของผู้ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ได้มาตรฐานในทุกพื้นที่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งอย่างมากของระบบ AIS เนื่องจาก 3G ยังเป็นบริการใหม่ ผู้ใช้บริการยังไม่คุ้นเคยในการใช้งาน แต่หากขั้นตอนการขอใช้งานง่าย ย่อมจะทำให้

ให้ผู้ให้บริการเกิดความคุ้นเคยในการใช้งาน และกลายเป็นความเคยชิน ย่อมจะทำให้เกิดการใช้งานต่อไป และส่งผลทางบวกในการแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการ 3G ต่อไป

- ผู้ใช้บริการในระบบ TRUE มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย และมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกเป็นอันดับ 2 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยแล้วจะเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยย่อย แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระบบ AIS แต่ก็ถือว่ายังคงเป็นจุดแข็งของผู้ให้บริการ

- ผู้ใช้บริการในระบบ DTAC มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วย แต่มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกเป็นอันดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยแล้วจะเห็นว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยในเรื่องขั้นตอนการใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก แต่มีความเห็นในระดับเฉย ๆ กับมาตรฐานการให้บริการ และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งถือว่าโดยภาพรวมแล้วเป็นจุดอ่อนของผู้ให้บริการ DTAC ที่ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และมาตรฐานเดียวกันทุกศูนย์

4. ด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
พบว่า ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามทั้ง 3 ระบบ ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการระบบ 3G ต่อไปในอนาคตอย่างแน่นอน แต่กลับพบว่า มีเพียงผู้ให้บริการเครือข่าย TRUE เท่านั้น ที่ส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ต่อ ส่วนผู้ให้บริการเครือข่ายระบบ AIS และ DTAC มีแนวโน้มที่อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ 3G

5. ด้านปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และข้อเสนอแนะ

5.1 ด้านปัญหา พบว่า ปัญหาสำคัญที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS มีสัดส่วนสูงกว่าระบบอื่น คือ สายหลุดขณะสนทนา/มีสัญญาณอ่อนรบกวน และ อัตราค่าบริการสูง ราคาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีราคาสูง ปัญหาที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ DTAC มีสัดส่วนสูงกว่าระบบอื่น คือ การโฆษณาไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเอง ปัญหาที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ TRUE มีสัดส่วนสูงกว่าระบบอื่น คือ มีปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ และเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับอย่างเพียงพอ และโทรศัพท์ยังรองรับระบบ 3G ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

5.2 ด้านข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
ในทุกระบบแสดงความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ควรเพิ่มพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุมสามารถใช้งาน 3G ได้ในทุกพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค ที่เป็นเป้าหมายหลัก ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยจำแนกในแต่ละระบบดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ แม้โดยภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า ระบบการสื่อสารแบบ ไร้สายยุคที่สามจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ แต่เมื่อพิจารณาในแง่ปัจจัยย่อยจะพบว่า ปัจจัยย่อยในเรื่องของระบบ 3G ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากแม้ใช้ในครั้งแรก ซึ่งผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกต่ำสุด ซึ่งข้อมูลอาจจะสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการบางส่วนยังเห็นว่าการใช้งานระบบ 3G เป็นการใช้งานเสริมพิเศษ มิใช่เป็นการใช้งานที่เป็นพื้นฐานเหมือนการรับ-ส่งข้อความสั้นๆ (SMS) ฉะนั้น แนวทางในการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ มีดังนี้ (ตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 ปัญหา/ข้อค้นพบด้านผลิตภัณฑ์ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ปัญหาสัญญาณไม่ครอบคลุม ไม่สามารถใช้ในทุกที่	ขยายพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	ขยายพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	ขยายพื้นที่สัญญาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
ปัญหาการใช้งานขณะเคลื่อนที่ / สายหลุดขณะสนทนา/มีสัญญาณอื่นรบกวน	ปรับปรุง/พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	ปรับปรุง/พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	ปรับปรุง/พัฒนาระบบให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น
โทรศัพท์/โปรแกรมยังรองรับระบบ 3G ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ	-ปรับปรุง/พัฒนาโปรแกรม 3G ต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มบริการเสริมใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น เกมส้ออนไลน์ เป็นต้น	-ปรับปรุง/พัฒนาโปรแกรม 3G ต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มบริการเสริมใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น เกมส้ออนไลน์ เป็นต้น	-ปรับปรุง/พัฒนาโปรแกรม 3G ต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มบริการเสริมใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น เกมส้ออนไลน์ เป็นต้น

ตารางที่ 28 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านผลิตภัณฑ์ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
โทรศัพท์/โปรแกรมยังรองรับระบบ 3G ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ (ต่อ)	-ร่วมมือกับบริษัทที่ผลิตอุปกรณ์ที่สามารถรองรับ 3G ในราคาถูกลง เช่น โทรศัพท์เก่า สภาพดีแลกรหัสโทรศัพท์ใหม่ (ที่รองรับระบบ 3G ของเครือข่าย) เพื่อกระตุ้นความสนใจ	-ร่วมมือกับบริษัทที่ผลิตอุปกรณ์ที่สามารถรองรับ 3G ในราคาถูกลง เช่น โทรศัพท์เก่า สภาพดีแลกรหัสโทรศัพท์ใหม่ (ที่รองรับระบบ 3G ของเครือข่าย) เพื่อกระตุ้นความสนใจ	-ร่วมมือกับบริษัทที่ผลิตอุปกรณ์ที่สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ในราคาถูกลง เช่น โทรศัพท์เก่าสภาพดีแลกรหัสโทรศัพท์ใหม่ (ที่รองรับระบบ 3G ของเครือข่าย) เพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้า
ผู้ใช้บริการบางส่วนยังเห็นว่าการใช้งานระบบ 3G เป็นการใช้งานเสริมพิเศษ มิใช่เป็นการใช้งานหลัก	หาแนวทางสร้างความคุ้นเคยแก่ผู้ใช้บริการ ให้รู้สึกว่าการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามโดยการใช้บริการเสริมต่างๆ เป็นเรื่องปกติธรรมดาในชีวิตประจำวัน ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ตรวจสอบผลการศึกษาหรือลงทะเบียนผ่านระบบมือถือโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการสร้างความคุ้นเคยให้กับกลุ่มลูกค้าในการใช้งานระบบ 3G	หาแนวทางสร้างความคุ้นเคยแก่ผู้ใช้บริการ ให้รู้สึกว่าการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามโดยการใช้บริการเสริมต่างๆ เป็นเรื่องปกติธรรมดาในชีวิตประจำวัน ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ตรวจสอบผลการศึกษาหรือลงทะเบียนผ่านระบบมือถือโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการสร้างความคุ้นเคยให้กับกลุ่มลูกค้าในการใช้งานระบบ 3G	หาแนวทางสร้างความคุ้นเคยแก่ผู้ใช้บริการ ให้รู้สึกว่าการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามโดยการใช้บริการเสริมต่างๆ เป็นเรื่องปกติธรรมดาในชีวิตประจำวัน ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ตรวจสอบผลการศึกษาหรือลงทะเบียนผ่านระบบมือถือโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการสร้างความคุ้นเคยให้กับกลุ่มลูกค้าในการใช้งานระบบ 3G

ตารางที่ 28 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านผลิตภัณฑ์ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ค่าเฉลี่ยความรู้สึกของผู้ใช้บริการเรื่องการทำให้เกิดอรรถรสในการสื่อสารมากขึ้นเนื่องจากสามารถเห็นหน้าคู่สนทนาได้ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในระบบ AIS สูงสุด รองลงมาคือ ระบบ TRUE และระบบ DTAC	มีกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ได้	พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้	พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เทียบเท่ากับผู้นำ หรือเทียบเท่าในระดับสากล

2. ด้านราคา ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามส่วนใหญ่เลือกเครือข่าย/สัญญาที่มีคุณภาพเป็นเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการ แต่มีผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจำนวนไม่น้อยที่เลือกจากอัตราค่าบริการเป็นหลักในการเลือกใช้เครือข่ายด้วย นอกจากนี้ ปัญหาหนึ่งที่ผู้ให้บริการประสบ คือ อัตราค่าบริการสูง ราคาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีราคาสูง ฉะนั้น ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามควรพิจารณาค่าบริการที่เหมาะสม เพื่อรักษากลุ่มลูกค้า และขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น เนื่องจาก สัญญาเครือข่ายสามารถขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ หรือพัฒนาให้มีประสิทธิภาพให้สูงได้ แต่หากราคาสูงลูกค้าก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับเครือข่ายที่ให้บริการถูกกว่า ฉะนั้น ควรมีแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคา ดังนี้ (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 29 ปัญหา/ข้อค้นพบด้านราคา และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ความรู้สึกเรื่องอัตราค่าโทรศัพท์ที่ถูกสูงกว่าการใช้โทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ในระบบปัจจุบัน และความคิดเห็น Package เหม่าจ่ายพร้อมค่าโทรศัพท์ที่มีราคาเหมาะสมอยู่ในระดับเฉย ๆ	ปรับปรุง/พัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าที่ต้องจ่าย	ปรับปรุง/พัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าที่ต้องจ่าย	
ความรู้สึกเรื่องอัตราค่าใช้บริการระบบ 3G เหมาะสม และ ความคิดเห็น ราคาอุปกรณ์ที่รองรับระบบ 3G เหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งานอยู่ในระดับเฉย ๆ		ปรับปรุง/พัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่าที่ต้องจ่าย	
อัตราค่าบริการสูง ราคาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีราคาสูง	พิจารณาค่าบริการที่เหมาะสม เพื่อรักษากลุ่มลูกค้า และขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น เนื่องจาก สัญญาณเครือข่ายสามารถขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ หรือพัฒนาให้มีประสิทธิภาพให้สูงได้ แต่หากราคาสูงลูกค้าก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับเครือข่ายที่ให้บริการถูกกว่า	พิจารณาค่าบริการที่เหมาะสม เพื่อรักษากลุ่มลูกค้า และขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น เนื่องจาก สัญญาณเครือข่ายสามารถขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ หรือพัฒนาให้มีประสิทธิภาพให้สูงได้ แต่หากราคาสูงลูกค้าก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับเครือข่ายที่ให้บริการถูกกว่า	

3. ด้านการจัดจำหน่าย แม้ว่าภาพรวมผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า การจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีความเหมาะสม แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละระบบ จะพบว่า ปัจจัยย่อยของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม AIS มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยเดียว คือ การตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการเหมาะสมและมีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการ ส่วนอีก 2 ระบบ มีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยในทุกปัจจัยย่อย สะท้อนให้เห็นว่ากลยุทธ์การตลาดด้านการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการในระบบ AIS สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีกว่าระบบ DTAC และ TRUE ฉะนั้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันควรมีแนวทางดังนี้ (ตารางที่ 30)

ตารางที่ 30 ปัญหา/ข้อค้นพบด้านการจัดจำหน่าย และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ค่าเฉลี่ยความรู้สึกเรื่องช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่างๆในการใช้บริการระบบ 3G มีหลายช่องทางทำให้สะดวกในการเลือกใช้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ อินเทอร์เน็ต		<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Call center ซึ่งเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด - ขยายจำนวนสาขาที่ให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ที่ห่างไกล โดยเป็นสาขาขนาดเล็กแต่ให้บริการครบวงจร 	

ตารางที่ 30 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านการจัดจำหน่าย และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ค่าเฉลี่ยความรู้สึกเรื่องการตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการเหมาะสมและมีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการต่ำ	ปรับปรุงการตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการให้มีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความประทับใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น		ปรับปรุงการตกแต่งสถานที่ของศูนย์บริการให้มีบรรยากาศเชิญชวนให้เข้าใช้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความประทับใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากข้อมูลด้านความรู้สึก สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามมีการส่งเสริมการตลาดในระดับหนึ่ง แต่อาจจะยังไม่เพียงพอ ฉะนั้นเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ ควรส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดแสดงสินค้า รวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเห็นว่าเหมาะสม และน่าสนใจ ฉะนั้น การพัฒนาการส่งเสริมการตลาด สำหรับการบริการของเครือข่ายที่ให้บริการที่เน้นการบริการด้านเทคโนโลยี ควรคำนึงถึงการยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ของลูกค้า ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาดควรต่อเนื่อง สม่ำเสมอและน่าสนใจ สำหรับแนวทางในการพัฒนาการส่งเสริมการตลาด มีดังนี้ (ตารางที่ 31)

ตารางที่ 31 ปัญหา/ข้อค้นพบด้านส่งเสริมการตลาด และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
<p>ความรู้สึกเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านการตลาด เช่น การติดตั้งป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ มองเห็นชัดเจน การโฆษณาผ่านทาง website ทิว วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ การจัดแสดงสินค้า พนักงานขาย เหมาะสมและน่าสนใจอยู่ในระดับเฉย ๆ</p>		<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาปรับปรุงแนวทางการส่งเสริมการตลาด ในทุกช่องทางเพื่อขยายฐานลูกค้า และรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ เนื่องจาก การส่งเสริมการตลาด เป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้ที่ลังเลให้ใช้บริการเร็วขึ้น - โฆษณาผ่านเครือข่ายของระบบ เช่น การส่งข้อความที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีใหม่ สำหรับลูกค้าเก่า เป็นต้น ทั้งนี้ไม่ควรบ่อยจนเกิดความรำคาญให้แก่ลูกค้า 	

ตารางที่ 31 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านส่งเสริมการตลาด และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ความรู้สึกเกี่ยวกับการจัดแสดงสินค้ารวมทั้งให้ทดลองใช้บริการระบบใหม่ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และมีความน่าสนใจ			ค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 2 ในขณะที่ปัจจัยย่อยอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ฉะนั้น ต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการได้ทดสอบระบบ 3G ได้ตามความต้องการ โดยใช้กลยุทธ์การทดสอบจริงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งการให้ทดสอบใช้จริง เป็นการกระตุ้นการรับรู้ และการยอมรับของลูกค้า เช่น การให้ลูกค้าในเครือข่ายทุกคนทดลองใช้ระบบ 3G หรือการให้ใช้บริการเสริมต่างๆ ฟรี 15 วัน หรือ 1 เดือน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้า
ความรู้สึกเกี่ยวกับการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับอื่นๆ	ต้องพิจารณาในตัวสื่อให้ชัดเจนว่า สื่อสิ่งพิมพ์สามารถสร้างความเข้าใจได้ชัดเจนแก่ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด หมายความว่า สื่อสิ่งพิมพ์มีอิทธิพลทำให้มีผู้ใช้เพิ่มขึ้นหรือไม่	-	

ตารางที่ 31 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านส่งเสริมการตลาด และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
<p>ปัญหาการโฆษณาไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเอง และความรู้ความเข้าใจตลาดเคลื่อนใน เรื่องการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจะต้องต่อ</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้า เพราะการใช้บริการ 3G ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้อง log-in ทุกครั้ง นอกจากนี้การคิดค่าบริการในระบบ 3G จะคิดราคาตามขนาดของข้อมูล แต่การใช้อินเทอร์เน็ตในระบบ 2G จะคิด</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้า เพราะการใช้บริการ 3G ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้อง log-in ทุกครั้ง นอกจากนี้การคิดค่าบริการในระบบ 3G จะคิดราคาตามขนาดของข้อมูล แต่การใช้อินเทอร์เน็ตในระบบ 2G จะคิด</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้า เพราะการใช้บริการ 3G ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้อง log-in ทุกครั้ง นอกจากนี้การคิดค่าบริการในระบบ 3G จะคิดราคาตามขนาดของข้อมูล แต่การใช้อินเทอร์เน็ตในระบบ 2G จะคิด</p>
<p>อุปกรณ์เข้าเครือข่าย และ Log-in ทุกครั้งเพื่อใช้บริการรับส่งข้อมูล และราคาค่าใช้อินเตอร์บนเครือข่าย 3G มีราคาต่ำกว่าระบบปัจจุบัน</p>	<p>เป็นเวลา ซึ่งช่องสัญญาณของระบบ 3G จะมีความเร็วสูงกว่าระบบ 2G</p>	<p>เป็นเวลา ซึ่งช่องสัญญาณของระบบ 3G จะมีความเร็วสูงกว่าระบบ 2G</p>	<p>เป็นเวลา ซึ่งช่องสัญญาณของระบบ 3G จะมีความเร็วสูงกว่าระบบ 2G</p>

ตารางที่ 31 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านส่งเสริมการตลาด และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
แนวโน้มการใช้งาน และการแนะนำให้ผู้อื่นใช้ในอนาคต	<p>ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้ต่อไป แต่อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ด้วย ฉะนั้น</p> <p>- ควรจัดโปรโมชั่น หรือของรางวัลพิเศษให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเดิม แนะนำให้บุคคลอื่นใช้บริการระบบ 3G เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้าเดิม และเป็น การขยายฐานลูกค้าใหม่</p>	<p>ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะใช้ต่อไป แต่อาจจะแนะนำให้ผู้อื่นใช้ด้วย ฉะนั้น</p> <p>- ควรจัดโปรโมชั่น หรือของรางวัลพิเศษให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเดิม แนะนำให้บุคคลอื่นใช้บริการระบบ 3G เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้าเดิม และเป็น การขยายฐานลูกค้าใหม่</p>	

5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีเพียงผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในระบบ AIS ที่เห็นด้วยว่า พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ 3G ดีเพียงพอสามารถสื่อสารให้ความรู้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ดี ฉะนั้น การพัฒนาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ควรมีแนวทางการพัฒนาด้านบุคลากร ดังนี้ (ตารางที่ 32)

ตารางที่ 32 ปัญหา/ข้อค้นพบด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
ความรู้สึกเกี่ยวกับ บุคลิกภาพและ การแต่งกายของ พนักงานมีความ เหมาะสม มีระดับ ต่ำ	ค่าเฉลี่ยความรู้สึกต่ำกว่า ระบบอื่น ฉะนั้น - ควรอบรมบุคลิกภาพของ พนักงานให้มีความอ่อน น้อมถ่อมตัว ความรู้ ทักษะ การเจรจา เพื่อให้ลูกค้า รู้สึกถึงการเป็นคนสำคัญ ของบริษัท ความเป็น กันเอง และสบายใจ รวม ไปถึง ศิลปะในการสื่อสาร โดยเฉพาะท่าทางที่แสดง ต่อลูกค้า		
ความรู้สึกเกี่ยวกับ พนักงานผู้ ให้บริการมี ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ 3G ดีเพียงพอสามารถ สื่อสารให้ความรู้ คำแนะนำหรือ แก้ไขปัญหาให้แก่ ลูกค้าได้ดี มีระดับ ต่ำ		ความรู้สึกอยู่ในระดับเฉย ๆ ฉะนั้น - ควรอบรมให้ความรู้ แก่ พนักงานผู้ให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ ทั้งในเรื่องของ ทักษะด้านการบริการ รวม ไปถึง เทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยี 3G ที่ยังเป็น เทคโนโลยีใหม่สำหรับ ประเทศไทย	

ตารางที่ 32 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
		<p>- เพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างยั่งยืน ผู้ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาแก่บุคลากรทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากรทักษะการเจรจา และการควบคุมอารมณ์โดยเน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างเพียงพอ</p>	
การให้บริการล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้	<p>- เพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องควรมีการทดสอบทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบหรือผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ทั้งของบริษัท และคู่แข่งกันเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น</p>	<p>- เพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องควรมีการทดสอบทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบหรือผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ทั้งของบริษัท และคู่แข่งกันเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น</p>	<p>- เพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องควรมีการทดสอบทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบหรือผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ทั้งของบริษัท และคู่แข่งกันเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น</p>
ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบและเครื่องอุปกรณ์ที่รองรับอย่างเพียงพอ	<p>อบรมให้ความรู้แก่พนักงานรวมถึงความรู้รอบตัวที่พนักงานควรมี เช่น เครื่องโทรศัพท์ที่สามารถรองรับระบบ 3G ได้เป็นต้น</p>	<p>อบรมให้ความรู้แก่พนักงานรวมถึงความรู้รอบตัวที่พนักงานควรมี เช่น เครื่องโทรศัพท์ที่สามารถรองรับระบบ 3G ได้เป็นต้น</p>	<p>อบรมให้ความรู้แก่พนักงานรวมถึงความรู้รอบตัวที่พนักงานควรมี เช่น เครื่องโทรศัพท์ที่สามารถรองรับระบบ 3G ได้เป็นต้น</p>

6. ด้านกระบวนการ แม้ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยว่า ปัจจัย การตลาดด้านกระบวนการของผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ แต่ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย และเครือข่าย จะเห็นว่าผู้ใช้บริการเครือข่าย DTAC มีความคิดเห็น ในระดับเฉยๆ กับปัจจัยย่อยการให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันในทุกๆ ช่องทางการให้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ และการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง ฉะนั้นในการ พัฒนาระบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ ให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามควรมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้ (ตารางที่ 33)

ตารางที่ 33 ปัญหา/ข้อค้นพบด้านกระบวนการ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
การให้บริการมี มาตรฐานเดียวกัน ในทุกๆ ช่อง ทางการให้บริการ เช่น Call center ศูนย์บริการ และ การให้บริการที่ ตอบสนองความ ต้องการตามที่ คาดหวัง		<p>ความรู้สึกระดับเฉย ๆ ฉะนั้น</p> <p>- ควรศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อ นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง การให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความ ต้องการตามที่ลูกค้า คาดหวัง</p>	<p>ความรู้สึกระดับเฉย ๆ ฉะนั้น</p> <p>- ควรศึกษาความต้องการและ ความคาดหวังของลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา ปรับปรุงการให้บริการในด้าน ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ตามที่ลูกค้าคาดหวัง และควรมี การปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และมาตรฐานเดียวกันทุกศูนย์</p>

ตารางที่ 33 (ต่อ) ปัญหา/ข้อค้นพบด้านกระบวนการ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย

ปัญหา/ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ		
	AIS	DTAC	TRUE
		<p>- สร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service mind) ให้บุคลากรทุกระดับขององค์กร รวมทั้งกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบในทุกช่องทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Call center ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเข้าถึงได้ตลอดเวลา ซึ่งบุคลากรจะต้องสามารถทำหน้าที่เป็น one stop service ได้ รวมทั้งให้มีการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นและสร้างการกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาทักษะการให้บริการของบุคลากรให้สูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า</p> <p>- ทบทวนกระบวนการให้บริการทั้งระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาแนวทางในการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น</p>	<p>- สร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service mind) ให้บุคลากรทุกระดับขององค์กร รวมทั้งกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบในทุกช่องทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Call center ซึ่งเป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามเข้าถึงได้ตลอดเวลา ซึ่งบุคลากรจะต้องสามารถทำหน้าที่เป็น one stop service ได้ รวมทั้งให้มีการประเมินการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นและสร้างการกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาทักษะการให้บริการของบุคลากรให้สูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า</p>

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- ศึกษาแนวโน้มความต้องการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์ต่างๆที่รองรับระบบ 3G หรือพฤติกรรมการใช้ฟังก์ชันการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆที่รองรับระบบ 3G รวมทั้งความต้องการใช้บริการเสริมต่างๆ ของลูกค้าทั่วประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

- ศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในจังหวัดอื่นๆที่มีการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม เพื่อให้ได้ภาพรวมที่กว้างขึ้น และแตกต่างกัน หรืออาจศึกษาเชิงเปรียบเทียบในจังหวัดที่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved