

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 300 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ในภาพรวม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 5 แนวโน้มด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	57.67
หญิง	127	42.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.67 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.33

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	15	5.00
21 – 25 ปี	50	16.67
26 – 30 ปี	72	24.00
31 - 35 ปี	78	26.00
36 - 40 ปี	46	15.33
41 ปีขึ้นไป	39	13.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 26.00 รองลงมา มีอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 24.00 มีอายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 16.67 มีอายุ 36 - 40 ปี ร้อยละ 15.33 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.00 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	21.00
ปริญญาตรี	176	58.67
สูงกว่าปริญญาตรี	61	20.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.67 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	51	17.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	11.67
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	160	53.33
กิจการส่วนตัว	48	16.00
อื่น ๆ	6	2.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 53.33 รองลงมามีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 17.00 มีอาชีพกิจการส่วนตัว ร้อยละ 16.00 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.67 และมีอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 2.00 ซึ่งประกอบด้วย รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	29	9.67
5,001 – 10,000 บาท	48	16.00
10,001 – 15,000 บาท	28	9.33
15,001 – 20,000 บาท	60	20.00
มากกว่า 20,000 บาท	135	45.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 45.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 20.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 16.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 9.67 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 9.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
Postpaid (โทรศัพท์แบบจ่ายเงินรายเดือน)	107	35.66
Prepaid (โทรศัพท์แบบเติมเงิน)	144	48.00
Postpaid/Prepaid (โทรศัพท์แบบจ่ายเงินรายเดือนและแบบเติมเงิน)	49	16.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ระบบ Prepaid (โทรศัพท์แบบเติมเงิน) ร้อยละ 48.00 รองลงมา ใช้ระบบ Postpaid (โทรศัพท์แบบจ่ายเงินรายเดือน) ร้อยละ 35.66 และใช้ระบบ Postpaid/Prepaid (โทรศัพท์แบบจ่ายเงินรายเดือนและแบบเติมเงิน) ร้อยละ 16.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน

สาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าบริการถูก	56	6.74
คุณภาพของเครือข่ายดี	252	30.32
ชอบตราหือของผู้ให้บริการระบบฯ	72	8.66
พนักงานให้บริการดี	153	18.41
มีบริการเสริมหลากหลาย	94	11.31
ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน	113	13.60
ชอบโฆษณา	28	3.37
นโยบายของบริษัท	37	4.45
อื่น ๆ	26	3.13
รวม	831	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันเพราะคุณภาพของเครือข่ายดี ร้อยละ 30.32 รองลงมา เพราะพนักงานให้บริการดี ร้อยละ 18.41 เพราะความสะดวกในการชำระเงิน /เติมเงิน ร้อยละ 13.60 เพราะมีบริการเสริมหลากหลาย ร้อยละ 11.31 เพราะชอบตราหือของผู้ให้บริการระบบฯ ร้อยละ 8.66 เพราะอัตราค่าบริการถูก ร้อยละ 6.74 เพราะนโยบายของบริษัท ร้อยละ 4.45 เพราะชอบโฆษณา ร้อยละ 3.37 และเพราะอื่น ๆ ร้อย 3.13 ได้แก่ ต้องการให้หมายเลขเดิม 15 ราย ต้องการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ 10 ราย มีบริการ BlackBerry 1 ราย ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

จำนวนปีที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	37	12.33
1 – 5 ปี	84	28.00
6 – 10 ปี	101	33.67
มากกว่า 10 ปี	78	26.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 6 – 10 ปี ร้อยละ 33.67 รองลงมาใช้บริการ 1 – 5 ปี ร้อยละ 28.00 ใช้บริการมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 26.00 และใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 12.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดค่าใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน

ยอดค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	105	35.00
501 – 1,500 บาท	141	47.00
1,501 – 3,000 บาท	35	11.67
มากกว่า 3,000 บาท	19	6.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,500 บาท ร้อยละ 47.00 รองลงมา มียอดค่าใช้บริการไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 35.00 มียอดค่าใช้บริการ 1,501 – 3,000 บาท ร้อยละ 11.67 และมียอดค่าใช้บริการมากกว่า 3,000 บาท ร้อยละ 6.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพื้นที่ที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

พื้นที่ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	236	78.67
นอกเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่	64	21.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพื้นที่ที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 78.67 และมีพื้นที่ที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่นอกเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 21.33

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน

ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
Nokia	165	36.50
BlackBerry	97	21.46
iPhone	57	12.61
Samsung	54	11.95
HTC	29	6.42
i-mobile	20	4.42
LG	13	2.88
อื่นๆ	17	3.76
รวม	452	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน ยี่ห้อ Nokia ร้อยละ 36.50 รองลงมา ได้แก่ ยี่ห้อ BlackBerry ร้อยละ 21.46 ยี่ห้อ iPhone ร้อยละ 12.61 ยี่ห้อ Samsung ร้อยละ 11.95 ยี่ห้อ HTC ร้อยละ 6.42 ยี่ห้อ i-mobile ร้อยละ 4.42 ยี่ห้ออื่นๆ ร้อยละ

3.76 ได้แก่ Sony Ericsson 10 ราย Wellcom 4 ราย Motorola 2 ราย G-net 1 ราย และยี่ห้อ LG ร้อยละ 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สาเหตุที่เลือกใช้ยี่ห้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน

สาเหตุที่เลือกใช้ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ราคาถูก	59	6.18
ตราหือมีความน่าเชื่อถือ	148	15.51
ความคมชัดของจอภาพ	63	6.60
พกพาสะดวก	84	8.81
การใช้งานง่าย	142	14.88
มีลูกเล่นเยอะ	193	20.23
ความสวยงาม	118	12.37
อุปกรณ์เสริมครบและหาง่าย	57	5.97
มีศูนย์ซ่อมบริการสะดวก	54	5.66
ขายได้ราคาดี	22	2.31
อื่นๆ	14	1.47
รวม	954	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สาเหตุที่เลือกใช้ยี่ห้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบันเพราะลูกเล่นเยอะร้อยละ 20.23 รองลงมาเพราะตราหือมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 15.51 การใช้งานง่าย ร้อยละ 14.88 ความสวยงาม ร้อยละ 12.37 พกพาสะดวก ร้อยละ 8.81 ความคมชัดของจอภาพ ร้อยละ 6.60 มีราคาถูกร้อยละ 6.18 อุปกรณ์เสริมครบและหาง่าย ร้อยละ 5.97 มีศูนย์ซ่อมบริการสะดวก ร้อยละ 5.66 ขายได้ราคาดี ร้อยละ 2.31 และอื่นๆ ร้อยละ 1.47 ได้แก่ ตรงตามความต้องการ 6 ราย มีบริการ Blackberry 5 ราย ได้รับจากผู้อื่น 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความสามารถในการทำงานของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความสามารถในการทำงานของ โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
หน้าจอขาว-ดำ	14	0.36
หน้าจอสี	292	7.54
รับ-ส่ง SMS ได้	281	7.26
รับ-ส่ง MMS ได้	265	6.84
ใช้งาน Internet ได้	271	7.00
รับ-ส่ง Email ได้	249	6.43
ฟังวิทยุได้	217	5.60
ฟังเพลงได้	276	7.13
มีกล้องถ่ายรูป	285	7.36
บันทึกเสียงได้	257	6.64
บันทึกภาพเคลื่อนไหว	245	6.33
รองรับ Java Application	140	3.62
รองรับ GPS	93	2.40
รองรับ Wi-Fi	238	6.15
รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable	193	4.98
รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth	248	6.40
ใช้งานแบบ Touch Screen	161	4.16
ใช้งาน Microsoft Office ได้	147	3.80
รวม	3,872	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ ใช้งานหน้าจอสี ร้อยละ 7.54 รองลงมา มีกล้องถ่ายรูปร้อยละ 7.36 รับ-ส่ง SMS ได้ ร้อยละ 7.26 ฟังเพลงได้ ร้อยละ 7.13 ใช้งาน Internet ได้ ร้อยละ 7.00 รับ-ส่ง MMS ได้ ร้อยละ 6.84 บันทึกเสียงได้ ร้อยละ 6.64 รับ-ส่ง Email ได้ร้อยละ 6.43 รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Bluetooth ร้อยละ 6.40 บันทึกภาพ

เคลื่อนไหว ร้อยละ 6.33 รองรับ Wi-Fi ร้อยละ 6.15 ฟังวิทยุได้ร้อยละ 5.60 รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable ร้อยละ 4.98 ใช้งานแบบ Touch Screen ร้อยละ 4.16 ใช้งาน Microsoft Office ได้ ร้อยละ 3.80 รองรับ Java Application ร้อยละ 3.62 รองรับ GPS ร้อยละ 2.40 และมีหน้าจอขาว-ดำ ร้อยละ 0.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10 ครั้ง	153	51.00
11 - 20 ครั้ง	74	24.67
มากกว่า 20 ครั้ง	73	24.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ต่อเดือน 1 - 10 ครั้ง ร้อยละ 51.0 รองลงมาใช้ต่อเดือน 11 - 20 ครั้ง ร้อยละ 24.67 และใช้ต่อเดือนมากกว่า 20 ครั้ง ร้อยละ 24.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทบริการที่มีการใช้งาน

ประเภทบริการที่มีการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
VDO Call	31	4.77
ข้อมูลข่าวสาร (เช่น ตลาดหุ้น ข่าว รายงานผลกีฬา)	107	16.46
บริการติดต่อสื่อสาร (เช่น Email, MSN, Skype เป็นต้น)	236	36.31
บริการ E-Commerce (เช่น สั่งซื้อของ, ทำธุรกรรมการเงิน, สั่งจองตั๋วภาพยนตร์ เป็นต้น)	80	12.31
บริการ Social Network (เช่น Face Book, Twitter, Hi5 เป็นต้น)	191	29.38
อื่น ๆ	5	0.77
รวม	650	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ผ่านบริการประเภทบริการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 36.31 รองลงมา บริการ Social Network ร้อยละ 29.38 ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 16.46 บริการ E-Commerce ร้อยละ 12.31 VDO Call ร้อยละ 4.77 และบริการอื่น ๆ ร้อยละ 0.77 ได้แก่ ดูหนัง ฟังเพลง ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระดับความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจเลย	15	5.00
สนใจน้อย	31	10.33
สนใจปานกลาง	109	36.33
สนใจมาก	95	31.67
สนใจมากที่สุด	50	16.67
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับสนใจปานกลาง ร้อยละ 36.33 รองลงมาระดับสนใจมาก ร้อยละ 31.67 ระดับสนใจมากที่สุด ร้อยละ 16.67 ระดับสนใจน้อย ร้อยละ 10.33 และระดับไม่สนใจเลย ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	149	15.28
นิตยสาร/วารสาร	95	9.74
โทรทัศน์	195	20.00
แผ่นพับต่างๆ	56	5.74
Web Site	179	18.36
Chat Room	19	1.95
การจัดสัมมนา/ประชุม/นิทรรศการ	42	4.31
พนักงานขาย	84	8.62
บุคคลรอบข้าง (เพื่อน,ครอบครัว, คนรู้จัก)	156	16.00
รวม	975	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์จากโทรทัศน์ ร้อยละ 20.00 รองลงมาคือ Web Site ร้อยละ 18.36 บุคคลรอบข้าง ร้อยละ 16.00 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 15.28 นิตยสาร/วารสาร 9.74 พนักงานขาย ร้อยละ 8.62 แผ่นพับต่างๆ ร้อยละ 5.74 และ Chat Room ร้อยละ 1.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ระดับความรู้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความรู้	10	3.33
มีความรู้น้อย	73	24.34
มีความรู้ปานกลาง	144	48.00
มีความรู้มาก	57	19.00
มีความรู้มากที่สุด	16	5.33
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับบริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์อยู่ในระดับมีความรู้ปานกลาง ร้อยละ 48.00 รองลงมา มีความรู้น้อย ร้อยละ 24.34 มีความรู้มาก ร้อยละ 19.00 มีความรู้มากที่สุด ร้อยละ 5.33 และไม่มีความรู้ ร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การรู้จักบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	จำนวน	ร้อยละ
บริการส่งข้อมูลทั้งภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง	282	48.37
บริการวิดีโอคอล (Video Call)	157	26.93
บริการโมบายทีวี (Mobile TV)	142	24.36
บริการอื่นๆ	2	0.34
รวม	583	100.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการส่งข้อมูลทั้งภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง ร้อยละ 48.37 รองลงมา บริการวิดีโอคอล (Video Call) ร้อยละ 26.93 บริการโมบายทีวี (Mobile TV) ร้อยละ 24.36 และบริการอื่น ๆ ร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับความสนใจและติดตามบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ระดับความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สนใจเลย	9	3.00
สนใจน้อย	31	10.33
สนใจปานกลาง	125	41.67
สนใจมาก	96	32.00
สนใจมากที่สุด	39	13.00
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจ และติดตามข่าวสารเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์อยู่ในระดับสนใจปานกลาง ร้อยละ 41.67 รองลงมาระดับสนใจมาก ร้อยละ 32.00 ระดับสนใจมากที่สุด ร้อยละ 13.00 ระดับสนใจน้อย ร้อยละ 10.33 และ ไม่สนใจเลย ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการ สามจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในภาพรวม

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีต่อการใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
-มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก	3 (1.00)	24 (8.00)	80 (26.67)	149 (49.67)	44 (14.66)	3.69 (เห็นด้วย)	2
-มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (Download)	7 (2.33)	9 (3.00)	67 (22.33)	155 (51.67)	62 (20.67)	3.85 (เห็นด้วย)	1
-มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ	14 (4.67)	90 (30.00)	87 (29.00)	78 (26.00)	31 (10.33)	3.07 (ไม่แน่ใจ)	5
-ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย	5 (1.67)	30 (10.00)	103 (34.33)	125 (41.67)	37 (12.33)	3.53 (เห็นด้วย)	3
-Application 3GSM Advance มีความสวยงาม	4 (1.33)	13 (4.33)	138 (46.00)	129 (43.00)	16 (5.34)	3.47 (เห็นด้วย)	4
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) 3.52 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
-รูปแบบการคิดค่าบริการ ตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความ เหมาะสม	9 (3.00)	56 (18.67)	151 (50.33)	71 (23.67)	13 (4.33)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	3
-สามารถเลือกอัตรา ค่าบริการได้ตามความ ต้องการ	5 (1.67)	42 (14.00)	120 (40.00)	102 (34.00)	31 (10.33)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	2
-มีการชี้แจงค่าใช้จ่าย อย่างละเอียด	3 (1.00)	35 (11.67)	130 (43.33)	101 (33.67)	31 (10.33)	3.41 (เห็นด้วย)	1
-อัตราค่าบริการมีความ เหมาะสม	13 (4.33)	158 (19.33)	152 (50.67)	60 (20.00)	17 (5.67)	3.03 (ไม่แน่ใจ)	4
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) 3.22 (ไม่แน่ใจ)	

จากตารางที่ 22 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมา คือ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และรูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
-สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง	7 (2.33)	12 (4.00)	129 (43.00)	108 (36.0)	44 (14.67)	3.57 (เห็นด้วย)	4
-มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ	0 (0.00)	23 (7.67)	98 (32.67)	138 (46.00)	41 (13.66)	3.66 (เห็นด้วย)	3
-การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว	0 (0.00)	6 (2.00)	107 (35.67)	137 (45.67)	50 (16.66)	3.77 (เห็นด้วย)	2
-การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	7 (2.33)	46 (15.33)	121 (40.33)	93 (31.00)	33 (11.00)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	7
-การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4 (1.33)	29 (9.66)	128 (42.67)	95 (31.67)	44 (14.67)	3.49 (เห็นด้วย)	5
-การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	6 (2.00)	31 (10.33)	124 (41.33)	101 (33.67)	38 (12.67)	3.45 (เห็นด้วย)	6
-มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง	0 (0.00)	17 (5.67)	74 (24.67)	147 (49.00)	62 (20.67)	3.85 (เห็นด้วย)	1
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 23 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.66)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
-มีการลงสื่อโฆษณา	0	19	98	152	31	3.65	2
ประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	0.00	(6.33)	(32.67)	(50.67)	(10.33)	(เห็นด้วย)	
-มีการโฆษณา	2	37	117	120	24	3.42	5
ประชาสัมพันธ์บริการ 3GSM Advance ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ	(0.67)	(12.33)	(39.00)	(40.00)	(8.00)	(เห็นด้วย)	
-มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม การขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูชแนะนำบริการ	0	19	137	112	32	3.52	3
สามารถเลือกเปลี่ยน แพคเกจได้โดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	(0.00)	(6.33)	(45.67)	(37.33)	(10.67)	(เห็นด้วย)	
-สามารถเลือกเปลี่ยน แพคเกจได้โดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	0	17	106	127	50	3.70	1
-มีโปรโมชั่นลดราคาตาม ช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ	0.00	(5.67)	(35.33)	(42.33)	(16.67)	(เห็นด้วย)	
-มีโปรโมชั่นลดราคาตาม ช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ	1	37	115	101	46	3.51	4
	(0.33)	(12.33)	(38.33)	(33.67)	(15.33)	(เห็นด้วย)	
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.56 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 24 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจ

ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ มีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
-การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก	18 (6.00)	29 (9.67)	114 (38.00)	103 (34.33)	36 (12.00)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	6
-ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก	0 (0.00)	22 (7.33)	98 (32.67)	140 (46.67)	40 (13.33)	3.66 (เห็นด้วย)	1
-ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1 (0.33)	22 (7.33)	130 (43.33)	123 (41.00)	24 (8.00)	3.49 (เห็นด้วย)	4
-ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง	0 (0.00)	34 (11.33)	126 (42.00)	101 (33.67)	39 (13.00)	3.48 (เห็นด้วย)	5
-มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	1 (0.33)	33 (11.00)	112 (37.34)	115 (38.33)	39 (13.00)	3.53 (เห็นด้วย)	2
-การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว	0 (0.00)	24 (8.00)	136 (45.33)	105 (35.00)	35 (11.67)	3.50 (เห็นด้วย)	3
-การแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว	3 (1.00)	42 (14.00)	131 (43.67)	101 (33.67)	23 (7.66)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	7
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) 3.48 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 25 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการแก้ไขปัญหาการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
-พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	1 (0.33)	3 (1.00)	47 (15.67)	131 (43.67)	118 (39.33)	4.20 (เห็นด้วย)	2
-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	2 (0.66)	0 (0.00)	47 (15.67)	128 (42.67)	123 (41.0)	4.23 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	1
-พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	0 (0.00)	8 (2.67)	53 (17.67)	116 (38.66)	123 (41.00)	4.18 (เห็นด้วย)	3
-พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	0 (0.00)	15 (5.00)	71 (23.67)	111 (37.00)	103 (34.33)	4.00 (เห็นด้วย)	7
-พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี	2 (0.67)	6 (2.00)	62 (20.67)	122 (40.67)	108 (36.00)	4.09 (เห็นด้วย)	4
-พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ	2 (0.67)	7 (2.33)	69 (23.00)	114 (38.00)	108 (36.00)	4.06 (เห็นด้วย)	5
-พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี	5 (1.67)	14 (4.67)	55 (18.33)	115 (38.33)	111 (37.00)	4.03 (เห็นด้วย)	6
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) 4.11 (เห็นด้วย)	

จากตารางที่ 26 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.11) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในภาพรวม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
-สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	2 (0.67)	4 (1.33)	72 (24.00)	153 (51.00)	69 (23.00)	3.94 (เห็นด้วย)	5
-เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	0 (0.00)	8 (2.66)	77 (25.67)	140 (46.67)	75 (25.00)	3.94 (เห็นด้วย)	5
-สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0 (0.00)	7 (2.33)	47 (15.67)	153 (51.00)	93 (31.00)	4.11 (เห็นด้วย)	3
-ชื่อเสียงของบริษัท น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	44 (14.67)	138 (46.00)	118 (39.33)	4.25 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	1
-มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่สะดวกสบาย	0 (0.00)	0 (0.00)	46 (15.33)	163 (54.34)	91 (30.33)	4.15 (เห็นด้วย)	2
-มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ	2 (0.67)	4 (1.33)	79 (26.33)	138 (46.00)	77 (25.67)	3.95 (เห็นด้วย)	4
						ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 27 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัทน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.15) และสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.52	เห็นด้วย
ด้านราคา	3.22	ไม่แน่ใจ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.59	เห็นด้วย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.56	เห็นด้วย
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.48	เห็นด้วย
ด้านบุคลากร	4.11	เห็นด้วย
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.06	เห็นด้วย

จากตารางที่ 28 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ในระดับเห็นด้วย คือ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับไม่แน่ใจ คือ ด้านราคา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการ สามจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก	3.66 (เห็นด้วย)	3.73 (เห็นด้วย)
-มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (Download)	3.87 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
-มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ	3.01 (ไม่แน่ใจ)	3.17 (ไม่แน่ใจ)
-ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย	3.53 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)
-Application 3GSM Advance มีความสวยงาม	3.46 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.51 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 29 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (Download) (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (Download) (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-รูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม	3.03 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)
-สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ	3.47 (เห็นด้วย)	3.24 (ไม่แน่ใจ)
-มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด	3.42 (เห็นด้วย)	3.39 (ไม่แน่ใจ)
-อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	3.01 (ไม่แน่ใจ)	3.07 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.21 (ไม่แน่ใจ)

จากตารางที่ 30 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.42) และรูปแบบการคิด ค่าบริการตามปริมาณการใช้งานมีความเหมาะสม (Volume Base) (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และรูปแบบการคิด ค่าบริการตามปริมาณการใช้งานมีความเหมาะสม (Volume Base) (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง	3.50 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)
-มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ	3.58 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)
-การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.77 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.30 (ไม่แน่ใจ)	3.37 (ไม่แน่ใจ)
-การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.51 (เห็นด้วย)	3.45 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.43 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)
-มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง	3.84 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 31 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีการลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่ สม่ำเสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.65 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)
-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ 3GSM Advance ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.46 (เห็นด้วย)
-มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ	3.54 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)
-สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.69 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)
-มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาล ต่าง ๆ	3.53 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 32 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาได้แก่ มีการลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาได้แก่ มีการลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์

สมัคร เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูชานำบริกา ร และ มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลาหรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก	3.25 (ไม่แน่ใจ)	3.52 (เห็นด้วย)
-ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.70 (เห็นด้วย)	3.61 (เห็นด้วย)
-ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.42 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)
-ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมี ความแม่นยำ ถูกต้อง	3.52 (เห็นด้วย)	3.43 (เห็นด้วย)
-มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.56 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว	3.54 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว	3.29 (ไม่แน่ใจ)	3.39 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.47 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 33 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน กระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.58) และการสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพ อ่อนนุ่ม	4.26 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.13 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.27 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.18 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.19 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
-พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	4.02 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี	4.17 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการ ให้บริการ	4.10 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
-พนักงานสามารถแนะนำ และแก้ไขปัญหาการ ใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.08 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 34 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยคุณภาพ อ่อนนุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.26) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	4.06 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)
-เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	4.02 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
-สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.21 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	3.96 (เห็นด้วย)
-ชื่อเสียงของบริษัทน่าเชื่อถือ	4.29 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.19 (เห็นด้วย)
-มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่สะดวกสบาย	4.20 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.09 (เห็นด้วย)
-มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ	3.94 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 35 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกเพศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศชาย ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของเพศหญิง ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ และสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีความสะดวกในการใช้ งาน ไม่ยุ่งยาก	3.20 (ไม่แน่ใจ)	3.72 (เห็นด้วย)	3.40 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)
-มีความรวดเร็วในการรับ- ส่งข้อมูล (Download)	3.47 (เห็นด้วย)	3.76 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)
-มีสัญญาณครอบคลุม เพียงพอ	3.47 (เห็นด้วย)	3.32 (เห็นด้วย)	3.03 (เห็นด้วย)	2.94 (ไม่แน่ใจ)	3.30 (เห็นด้วย)	2.69 (ไม่แน่ใจ)
-ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย	3.53 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.23 (ไม่แน่ใจ)
-Application 3GSM Advance มีความสวยงาม	3.47 (เห็นด้วย)	3.42 (เห็นด้วย)	3.35 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.43 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.45 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 36 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกช่วงอายุมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาได้แก่ มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ มีความรวดเร็วในการรับ -ส่งข้อมูล และ Application สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาได้แก่ ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ -ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ Application สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25 ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-รูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม	3.53 (เห็นด้วย)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.00 (ไม่แน่ใจ)	2.93 (ไม่แน่ใจ)	2.92 (ไม่แน่ใจ)
-สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ	3.66 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่แน่ใจ)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.71 (เห็นด้วย)
-มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด	3.80 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.25 (ไม่แน่ใจ)	3.32 (ไม่แน่ใจ)	3.53 (เห็นด้วย)
-อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	3.46 (เห็นด้วย)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	3.00 (ไม่แน่ใจ)	2.94 (ไม่แน่ใจ)	2.80 (ไม่แน่ใจ)	3.05 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.61 (เห็นด้วย)	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.23 (ไม่แน่ใจ)	3.10 (ไม่แน่ใจ)	3.10 (ไม่แน่ใจ)	3.30 (ไม่แน่ใจ)

จากตารางที่ 37 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 21 – 25 ปี 26– 30 ปี 31 - 35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และรูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และรูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) และรูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.32) และรูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25 ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง	3.80 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)	3.15 (ไม่แน่ใจ)	3.48 (เห็นด้วย)
-มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ	3.73 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.26 (ไม่แน่ใจ)	3.82 (เห็นด้วย)
-การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.86 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.65 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	4.00 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.29 (ไม่แน่ใจ)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	3.12 (ไม่แน่ใจ)
-การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.93 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.19 (ไม่แน่ใจ)	3.64 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.80 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	3.41 (เห็นด้วย)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	3.17 (ไม่แน่ใจ)
-มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง	3.80 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)	3.29 (ไม่แน่ใจ)	3.61 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 38 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี 21 – 25 ปี 26– 30 ปี 31 - 35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 36 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาได้แก่ การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการติดต่อที่สำนักงานบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาได้แก่ สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการติดต่อที่สำนักงานบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาได้แก่ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการติดต่อที่สำนักงานบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.52) และการติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ได้แก่ ศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25 ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีการลงสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.73 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.92 (เห็นด้วย)
-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการ 3GSM Advance ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ	3.86 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.77 (เห็นด้วย)	3.28 (ไม่แน่ใจ)	3.15 (ไม่แน่ใจ)	3.23 (ไม่แน่ใจ)
-มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธ แนะนำบริการ	3.66 (เห็นด้วย)	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.79 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.19 (ไม่แน่ใจ)	3.66 (เห็นด้วย)
-สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจ ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.80 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	4.02 (เห็นด้วย)
-มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ	4.00 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่แน่ใจ)	3.80 (เห็นด้วย)	3.38 (ไม่แน่ใจ)	3.17 (ไม่แน่ใจ)	3.64 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.45 (เห็นด้วย)	3.24 (ไม่แน่ใจ)	3.69 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 39 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี 21 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 - 35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และสามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาได้แก่ มีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาได้แก่ มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ และมีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาได้แก่ มีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาได้แก่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และมีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาได้แก่ มีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก	3.40 (ไม่เห็นด้วย)	3.38 (ไม่เห็นด้วย)	3.31 (ไม่เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)	3.32 (ไม่เห็นด้วย)	3.10 (ไม่เห็นด้วย)
-ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.60 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)	3.45 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)
-ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง โปรโมชันไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	3.80 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.43 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)
-ระบบตรวจสอบปริมาณการ ใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง	3.86 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่เห็นด้วย)	3.26 (ไม่เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)
-มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อ การให้บริการ	3.86 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.41 (เห็นด้วย)	3.34 (ไม่เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านการใช้ งานมีความสะดวก รวดเร็ว	3.86 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.47 (เห็นด้วย)	3.19 (ไม่เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณ มีความสะดวก รวดเร็ว	3.60 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)	3.36 (ไม่เห็นด้วย)	3.30 (ไม่เห็นด้วย)	3.02 (ไม่เห็นด้วย)	3.20 (ไม่เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.26 (ไม่เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 40 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี 21 – 25 ปี 26– 30 ปี 31 - 35 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชันไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก และการแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก และระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชันไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาได้แก่ การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และการสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	3.86 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.16 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง	4.08 (เห็นด้วย)	4.56 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.33 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง	4.18 (เห็นด้วย)	4.18 (เห็นด้วย)	4.24 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง	4.04 (เห็นด้วย)	4.56 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
-พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.13 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	3.93 (เห็นด้วย)	4.71 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
-พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.86 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
-พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี	4.00 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	4.08 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	4.56 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
-พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ	4.06 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	4.66 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
-พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.13 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	4.66 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.58 (เห็นด้วย) อย่างยิ่ง)

จากตารางที่ 41 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี 21 – 25 ปี 26– 30 ปี 31 - 35 ปี และ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาได้แก่ พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 25 ปี	26– 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สำนักงานบริการตกแต่ง สวยงาม ทันสมัย	4.06 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน ทันสมัย	4.26 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	3.92 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.06 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	4.64 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-ชื่อเสียงของบริษัทน่าเชื่อถือ	4.46 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.10 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.26 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.02 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอ ใช้บริการ ที่สะดวกสบาย	4.40 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.10 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.06 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้ บริการ	3.60 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	4.51 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (เห็นด้วย)	3.99 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)

จากตารางที่ 42 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี 21 – 25 ปี 26– 30 ปี 31 - 35 ปี และ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี ได้แก่ ชื่อเสียงของ
บริษัทนำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่
สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท
นำเชื่อถือ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาได้แก่
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ และเครื่องมือ
อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท
นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีที่
นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท
นำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีที่
นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 36 - 40 ปี ได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนใน
ระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชื่อถือ
(ค่าเฉลี่ย 4.02) สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย
และมีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานที่มีความสะอาด
เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาได้แก่ มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ชื่อเสียง
ของบริษัทนำเชื่อถือ และมีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีความสะดวกในการใช้ งาน ไม่ยุ่งยาก	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.71 (เห็นด้วย)	3.75 (เห็นด้วย)	3.85 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
-มีความรวดเร็วในการ รับ-ส่งข้อมูล (Download)	3.68 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
-มีสัญญาณครอบคลุม เพียงพอ	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.14 (ไม่แน่ใจ)	2.95 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)	2.66 (ไม่แน่ใจ)
-ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย	3.56 (เห็นด้วย)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.58 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.00 (ไม่แน่ใจ)
-Application 3GSM Advance มีความสวยงาม	3.27 (ไม่แน่ใจ)	3.34 (ไม่แน่ใจ)	3.57 (เห็นด้วย)	3.39 (ไม่แน่ใจ)	3.50 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.43 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่แน่ใจ)

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ห้างร้าน และกิจการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาได้แก่ ตัวเครื่องที่รองรับบริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก และมีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และตัวเครื่องที่รองรับบริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) และตัวเครื่องที่รองรับบริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และตัวเครื่องที่รองรับบริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล และมีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาได้แก่ Application สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และตัวเครื่องที่รองรับบริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
-รูปแบบการคิด ค่าบริการตามปริมาณ การใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม	3.14 (ไม่แน่ใจ)	2.94 (ไม่แน่ใจ)	3.13 (ไม่แน่ใจ)	3.02 (ไม่แน่ใจ)	2.33 (น้อย)
-สามารถเลือกอัตรา ค่าบริการได้ตามความ ต้องการ	3.08 (ไม่แน่ใจ)	3.20 (ไม่แน่ใจ)	3.41 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)
-มีการชี้แจงค่าใช้บริการ อย่างละเอียด	3.39 (ไม่แน่ใจ)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.41 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.33 (ไม่แน่ใจ)
-อัตราค่าบริการมีความ เหมาะสม	3.18 (ไม่แน่ใจ)	3.09 (ไม่แน่ใจ)	3.04 (ไม่แน่ใจ)	2.92 (ไม่แน่ใจ)	2.33 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.20 (ไม่แน่ใจ)	3.15 (ไม่แน่ใจ)	3.25 (ไม่แน่ใจ)	3.26 (ไม่แน่ใจ)	2.87 (ไม่แน่ใจ)

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 44 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้บริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาได้แก่ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.18) และรูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้บริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ และมีการชี้แจงค่าใช้บริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาได้แก่ รูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.13) และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้บริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.44) และรูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้บริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.33) อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม และรูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
-สามารถสมัครบริการได้ หลายช่องทาง	3.63 (เห็นด้วย)	3.49 (เห็นด้วย)	3.60 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)
-มีตัวแทนจำหน่ายและ ศูนย์บริการหลายแห่งทำ ให้สะดวกในการติดต่อ	3.69 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
-การติดต่อที่สำนักงาน บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว	3.80 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.92 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว	3.49 (เห็นด้วย)	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.29 (ไม่แน่ใจ)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	2.83 (ไม่แน่ใจ)
-การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว	3.51 (เห็นด้วย)	3.69 (เห็นด้วย)	3.42 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความ สะดวก รวดเร็ว	3.75 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.08 (ไม่แน่ใจ)	3.33 (ไม่แน่ใจ)
-มีศูนย์รับชำระค่าบริการ หลายแห่ง	3.90 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	3.80 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)	3.56 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 45 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาได้แก่ การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และการติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีการลงสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์อยู่สม่ำเสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.75 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)
-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการ 3GSM Advance ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ	3.75 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.33 (ไม่แน่ใจ)	3.46 (เห็นด้วย)	3.00 (ไม่แน่ใจ)
-มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการ ขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธ แนะนำบริการ	3.41 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)
-สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจ ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.76 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
-มีโปรโมชันลดราคาตาม ช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ	3.67 (เห็นด้วย)	3.31 (ไม่แน่ใจ)	3.46 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (เห็นด้วย)	3.49 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 46 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาได้แก่ มีการลงสื่อโฆษณา

ประชาสัมพันธ์อยู่สม่ำเสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลาหรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ มีการลงสื่อ โฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และสามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา ได้แก่ มีการลงสื่อ โฆษณา ประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีการจัดกิจกรรม ส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ มีการลงสื่อ โฆษณา ประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลาหรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยน แพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลาหรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ และมีการลงสื่อ โฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.67) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
-การสมัครใช้บริการไม่ ยุ่งยาก	3.28 (เห็นด้วย)	3.40 (ไม่แน่ใจ)	3.52 (เห็นด้วย)	2.92 (เห็นด้วย)	3.50 (ไม่แน่ใจ)
-ขั้นตอนการใช้งานไม่ ยุ่งยาก	3.65 (เห็นด้วย)	3.51 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)	3.90 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)
-ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง โปรแกรมชันไม่ยุ่งยาก	3.73 (เห็นด้วย)	3.40 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)	3.35 (เห็นด้วย)	3.50 (ไม่แน่ใจ)
-ระบบตรวจสอบปริมาณ การใช้งานคงเหลือมีความ แม่นยำ ถูกต้อง	3.59 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.83 (ไม่แน่ใจ)
-มีจำนวนพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.62 (เห็นด้วย)	3.34 (เห็นด้วย)	3.44 (เห็นด้วย)	3.79 (เห็นด้วย)	3.83 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านการ ใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว	3.47 (เห็นด้วย)	3.31 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้าน สัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว	3.53 (เห็นด้วย)	3.43 (เห็นด้วย)	3.27 (เห็นด้วย)	3.38 (ไม่แน่ใจ)	2.33 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.55 (เห็นด้วย)	3.41 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)	3.47 (เห็นด้วย)	3.45 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 47 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชันไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาได้แก่ ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชันไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-พนักงานให้บริการด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม	4.00 (เห็นด้วย)	4.20 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.40 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.33 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.12 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.19 (เห็นด้วย)	4.42 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.33 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)	4.13 (เห็นด้วย)	4.48 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.67 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-พนักงานให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.88 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.31 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.33 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ บริการเป็นอย่างดี	3.92 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)	4.03 (เห็นด้วย)	4.44 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.17 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีทักษะและ ประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.90 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	3.98 (เห็นด้วย)	4.44 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-พนักงานสามารถแนะนำ และ แก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็น อย่างดี	4.00 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)	3.96 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.97 (เห็นด้วย)	4.10 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 48 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน บุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ทุกกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาได้แก่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ พนักงานสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ
ที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	กิจการ ส่วนตัว	อื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สำนักงานบริการ ตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	3.92 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.33 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-เครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย	3.92 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)	3.87 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)	4.17 (เห็นด้วย)
-สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.02 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	3.98 (เห็นด้วย)	4.35 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-ชื่อเสียงของบริษัท น่าเชื่อถือ	4.18 (เห็นด้วย)	4.46 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.20 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-มีที่นั่งพักผ่อนใน ระหว่างรอใช้บริการ ที่ สะดวกสบาย	4.22 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.29 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.05 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
-มีเครื่องดื่มระหว่างรอ ใช้บริการ	3.76 (เห็นด้วย)	3.97 (เห็นด้วย)	3.86 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.50 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (เห็นด้วย)	4.23 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	3.96 (เห็นด้วย)	4.27 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	4.42 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป 1 ราย แม่บ้าน 2 ราย เกษียณ 3 ราย

จากตารางที่ 49 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กิจการส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวก สบาย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มกิจการส่วนตัว ได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาได้แก่ สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย มีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ชื่อเสียงของบริษัทนำเชือถือ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวกสบาย และมีเครื่องดื่มระหว่างรอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาได้แก่ สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการ ในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก	3.76 (เห็นด้วย)	3.57 (เห็นด้วย)
-มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล (Download)	3.88 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
-มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ	3.04 (ไม่แน่ใจ)	3.09 (ไม่แน่ใจ)
-ตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย	3.50 (เห็นด้วย)	3.53 (เห็นด้วย)
-Application 3GSM Advance มีความสวยงาม	3.45 (เห็นด้วย)	3.43 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.53 (เห็นด้วย)	3.49 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 50 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่ม ผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่ม ผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกในการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และตัวเครื่องที่รองรับบริการ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-รูปแบบการคิดค่าบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม	3.11 (ไม่แน่ใจ)	3.02 (ไม่แน่ใจ)
-สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ	3.42 (เห็นด้วย)	3.31 (ไม่แน่ใจ)
-มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด	3.43 (เห็นด้วย)	3.39 (ไม่แน่ใจ)
-อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	3.01 (ไม่แน่ใจ)	3.03 (ไม่แน่ใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.24 (ไม่แน่ใจ)	3.19 (ไม่แน่ใจ)

จากตารางที่ 51 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตาม

ความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และรูปแบบการคิดบริการตามปริมาณการใช้งาน (Volume Base) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ มีการชี้แจงค่าใช้จ่ายบริการอย่างละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกอัตราค่าบริการได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.03)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สามารถสมัครบริการได้หลายช่องทาง	3.54 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)
-มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ	3.63 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)
-การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.72 (เห็นด้วย)	3.77 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการผ่าน Call Center (1175) ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.37 (ไม่แน่ใจ)	3.30 (ไม่แน่ใจ)
-การติดต่อบริการที่ Telewiz ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.43 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)
-การติดต่อบริการทาง Internet ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	3.39 (ไม่แน่ใจ)	3.48 (เห็นด้วย)
-มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง	3.83 (เห็นด้วย)	3.84 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.56 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 52 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ มีศูนย์รับชำระค่าบริการหลายแห่ง (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ การติดต่อที่สำนักงานบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งทำให้สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-มีการลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.60 (เห็นด้วย)	3.62 (เห็นด้วย)
-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการ 3GSM Advance ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอ เช่น SMS ระบบอัตโนมัติ	3.35 (ไม่แน่ใจ)	3.44 (เห็นด้วย)
-มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ	3.54 (เห็นด้วย)	3.47 (เห็นด้วย)
-สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	3.72 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)
-มีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาล ต่าง ๆ	3.47 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.54 (เห็นด้วย)	3.54 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 53 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาได้แก่ มีการลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดบูธแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ สามารถเลือกเปลี่ยนแพคเกจได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาได้แก่ มีการลงชื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่สม่ำเสมอ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีโปรโมชั่นลดราคาตามช่วงเวลา หรือเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ ให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-การสมัครใช้บริการไม่ยุ่งยาก	3.50 (เห็นด้วย)	3.30 (ไม่เห็นใจ)
-ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก	3.69 (เห็นด้วย)	3.63 (เห็นด้วย)
-ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นไม่ยุ่งยาก	3.54 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)
-ระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง	3.45 (เห็นด้วย)	3.49 (เห็นด้วย)
-มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.52 (เห็นด้วย)	3.50 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว	3.48 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)
-การแก้ไขปัญหาด้านสัญญาณมีความสะดวก รวดเร็ว	3.31 (ไม่เห็นใจ)	3.31 (ไม่เห็นใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.50 (เห็นด้วย)	3.46 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 54 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ ขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และระบบตรวจสอบปริมาณการใช้งานคงเหลือมีความแม่นยำ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	4.27 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.15 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.28 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.18 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.24 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.12 (เห็นด้วย)
-พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	4.05 (เห็นด้วย)	3.95 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี	4.11 (เห็นด้วย)	4.05 (เห็นด้วย)
-พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการให้บริการ	4.10 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
-พนักงานสามารถแนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.03 (เห็นด้วย)	4.02 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.15 (เห็นด้วย)	4.07 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 55 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
	Postpaid	Prepaid
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
-สำนักงานบริการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	3.90 (เห็นด้วย)	3.94 (เห็นด้วย)
-เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.97 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)
-สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.10 (เห็นด้วย)	4.11 (เห็นด้วย)
-ชื่อเสียงของบริษัทน่าเชื่อถือ	4.26 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	4.24 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
-มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการ ที่สะดวกสบาย	4.13 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)
-มีเครื่องดื่มระหว่างรอให้บริการ	3.99 (เห็นด้วย)	3.91 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (เห็นด้วย)	4.04 (เห็นด้วย)

จากตารางที่ 56 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ทุกระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Postpaid ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวก สบาย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ Prepaid ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัทนำเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ มีที่นั่งพักผ่อนในระหว่างรอใช้บริการที่สะดวก สบาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ส่วนที่ 5 แนวโน้มด้านพฤติกรรม

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มที่จะใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

แนวโน้มที่จะใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	268	89.33
ไม่ใช้บริการ	32	10.67
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ร้อยละ 89.33 และมีแนวโน้มจะไม่ใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ร้อยละ 10.67 เนื่องจาก สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย 12 ราย ไม่เห็นความจำเป็น 11 ราย ไม่เข้าใจบริการ 5 ราย ไม่รู้จะใช้งานกับใคร 4 ราย ไม่มั่นใจประสิทธิภาพเทคโนโลยี 4 ราย ใช้งานยาก 3 ราย และรอบบริการที่ต่ำกว่าสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ 2 ราย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มปริมาณที่จะใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

แนวโน้มปริมาณที่จะใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มขึ้น	197	65.67
ลดลง	16	5.33
ไม่แน่ใจ	87	29.00
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์เพิ่มขึ้น ร้อยละ 65.67 รองลงมาคือไม่แน่ใจ ร้อยละ 29.00 และลดลง ร้อยละ 5.33

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการรองรับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ในการรองรับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	จำนวน	ร้อยละ
รองรับ	180	60.00
ไม่รองรับ	89	29.67
ไม่แน่ใจ	31	10.33
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 59 พบว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รองรับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ไม่รองรับ ร้อยละ 29.67 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.33

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวโน้มในการ เปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

แนวโน้มในการเปลี่ยน โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่คิดที่จะเปลี่ยน	141	47.00
ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ได้	130	43.33
ต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่แต่ไม่ใช่รุ่นที่ รองรับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ได้	5	1.67
อื่น ๆ	24	8.00
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่คิดที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ มีแผนการหรือคิดเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ได้ ร้อยละ 43.33 อื่นๆ ร้อยละ 8.00 ได้แก่ ไม่น่าใจ 11 ราย รุ่นใหม่ที่รองรับบริการ 4G 8 ราย รอให้เครื่องเสีย 5 ราย และต้องการเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่แต่ไม่ใช่รุ่นที่รองรับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ได้ ร้อยละ 1.67

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่

งบประมาณในการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องใหม่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	30	18.87
10,001 – 15,000 บาท	82	51.58
มากกว่า 15,000 บาท	47	29.56
รวม	159	100.0

หมายเหตุ ตอบเฉพาะผู้ที่มีแนวโน้มในการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีงบประมาณในการซื้อโทรศัพท์
เครื่องใหม่ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 51.58 รองลงมาคือ มากกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 29.56
และไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 18.87

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ลำดับ ที่
	มีผล น้อย ที่สุด	มีผล น้อย	มีผล	มีผล มาก	มีผล มาก ที่สุด		
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
-คุณภาพของเสียงที่ดีขึ้น	6 (2.00)	23 (7.67)	108 (36.00)	99 (33.0)	64 (21.33)	3.64 (เห็นด้วย)	15
-ความรวดเร็วในการรับ-ส่ง ข้อมูล(ดาวน์โหลด โลโก้ ริงโทน เกมส์ต่างๆ)	4 (1.33)	5 (1.67)	57 (19.00)	125 (41.67)	109 (36.33)	4.10 (เห็นด้วย)	5
-คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น	1 (0.33)	8 (2.67)	42 (14.00)	129 (43.00)	120 (40.00)	4.20 (เห็นด้วย)	2
-ความครอบคลุมของพื้นที่ บริการ	3 (1.00)	11 (3.67)	48 (16.00)	111 (37.00)	127 (42.33)	4.16 (เห็นด้วย)	4
-ราคาค่าบริการที่คุ้มค่า	1 (0.33)	11 (3.67)	50 (16.67)	99 (33.00)	139 (46.33)	4.21 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	1
-การส่งเสริมการขาย ที่ เหมาะสม เช่น Package ค่า ใช้บริการ	1 (0.33)	3 (1.00)	63 (21.00)	107 (35.67)	126 (42.00)	4.18 (เห็นด้วย)	3
-ความหลากหลายของ บริการที่มากขึ้น	1 (0.33)	8 (2.67)	69 (23.00)	121 (40.33)	101 (33.67)	4.04 (เห็นด้วย)	7
-ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ เพิ่มขึ้น	11 (0.33)	32 (0.33)	109 (0.33)	85 (0.33)	63 (0.33)	3.52 (เห็นด้วย)	16

(ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มีผล น้อย ที่สุด	มีผล น้อย	มีผล มาก	มีผล มาก ที่สุด			
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
-ความยากง่ายในการใช้งาน	3 (1.00)	8 (2.67)	84 (28.00)	125 (41.67)	80 (26.67)	3.90 (เห็นด้วย)	11
-ความทันสมัย และเป็นผู้นำ ด้านเทคโนโลยี	5 (1.67)	16 (5.33)	66 (22.00)	121 (40.33)	92 (30.67)	3.93 (เห็นด้วย)	9
-ประโยชน์ที่ได้รับจากการ ใช้บริการของบริการสามจี เอสเอ็มแอดวานซ์	5 (1.67)	4 (1.33)	71 (23.67)	117 (39.00)	103 (34.33)	4.03 (เห็นด้วย)	8
-ได้ทดลองเทคโนโลยี ใหม่ๆ	1 (0.33)	13 (4.33)	87 (29.00)	126 (42.00)	73 (24.33)	3.86 (เห็นด้วย)	13
-การใช้งานของบุคคลรอบ ข้าง เช่น เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน	5 (1.67)	21 (7.00)	87 (29.00)	120 (40.00)	67 (22.33)	3.74 (เห็นด้วย)	14
-ความจำเป็นเนื่องจากการ ทำงาน (ที่ทำงานจัดหามา ให้ใช้งาน)	8 (2.67)	11 (3.67)	79 (26.33)	117 (39.00)	85 (28.33)	3.87 (เห็นด้วย)	12
-ความสามารถในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ดีขึ้น	1 (0.33)	5 (1.67)	73 (24.33)	116 (38.67)	105 (35.00)	4.06 (เห็นด้วย)	6
-ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	5 (1.67)	10 (3.33)	79 (26.33)	123 (41.00)	83 (27.67)	3.90 (เห็นด้วย)	11
-การบริการของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เช่น พนักงานต้อนรับลูกค้า Call Center	6 (2.00)	11 (3.67)	72 (24.00)	125 (41.66)	86 (28.67)	3.91 (เห็นด้วย)	10

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก คือราคาค่าบริการที่คุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ คุณภาพของข้อมูลที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) การส่งเสริมการขายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความครอบคลุมของพื้นที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ความรวดเร็วในการรับ -ส่งข้อมูล (ดาวน์โหลด โหลด โกร้ริง โทน เกมส์ต่าง ๆ) (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มการแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	214	71.33
ไม่แนะนำ	8	2.67
ไม่แน่ใจ	78	26.00
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ร้อยละ 71.33 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 26.00 และ ไม่แนะนำ ร้อยละ 2.67

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาจากการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ปัญหาในการใช้งาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			
	เคยพบปัญหา		ไม่เคยพบปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
-บางครั้งเกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการแพคเกจ	223	74.33	77	25.67
-ไม่สามารถใช้งานได้ในบางครั้ง	209	69.67	91	30.33
-มีความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน	172	57.33	128	42.67
-มีความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล (เช่นการดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ) ในบางครั้ง	200	66.67	100	33.33
-ค่าบริการสูงผิดปกติ	118	39.33	182	60.67
-ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง หรือต่อบริการได้	127	42.33	173	57.67

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มี ปัญหาที่ประสบจากการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ได้แก่ บางครั้งเกิดความสับสนในการเลือกใช้บริการ แพคเกจ ร้อยละ 74.33 รองลงมา ได้แก่ไม่สามารถใช้งานได้ในบางครั้ง ร้อยละ 69.67 มีความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล (เช่นการดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ) ในบางครั้ง ร้อยละ 66.67 มีความยุ่งยากในการตั้งค่าการใช้งาน ร้อยละ 57.33 ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง หรือต่อบริการได้ ร้อยละ 42.33 และค่าบริการสูงผิดปกติ ร้อยละ 39.33

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

ข้อเสนอแนะ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
-ควรมีบริการสมัครและ เปลี่ยนแปลงบริการผ่าน Internet	4 (1.33)	11 (3.67)	38 (12.67)	138 (46.00)	109 (36.33)	4.12 (เห็นด้วย)	5
-ควรมีบริการสมัครและ เปลี่ยนแปลงบริการผ่าน ระบบตอบรับอัตโนมัติ	6 (2.00)	4 (1.33)	42 (14.00)	141 (47.00)	107 (35.67)	4.13 (เห็นด้วย)	4
-ควรมีโปรโมชั่นทดลองใช้ ฟรี	0 (0.00)	7 (2.33)	27 (9.00)	99 (33.00)	167 (55.67)	4.42 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	2
-ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ และแนะนำบริการ โดยเฉพาะ	2 (0.67)	2 (0.67)	32 (10.67)	128 (42.67)	136 (45.33)	4.31 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	3
-ควรมีโปรโมชั่นแบบไม่ จำกัดปริมาณการใช้ (Unlimited Package)	2 (0.67)	2 (1.32)	29 (9.67)	100 (33.33)	167 (55.67)	4.43 (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	1

จากตารางที่ 65 พบว่าความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ ควรมีโปรโมชั่นแบบไม่จำกัดปริมาณการใช้ (Unlimited Package) (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือควรมีโปรโมชั่นทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.42) ควรมีจุดประชาสัมพันธ์และแนะนำบริการโดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ควรมีบริการสมัครและเปลี่ยนแปลงบริการผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และควรมีบริการสมัครและเปลี่ยนแปลงบริการผ่าน Internet (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

แหล่งที่ให้คำแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
-ศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	206	30.38
-Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	148	21.83
-ร้านมือถือทั่วไป	47	6.93
-บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน, แฟน, ครอบครัว, เพื่อนร่วมงาน, คนรู้จัก	162	23.89
-หาข้อมูลด้วยตนเอง	115	16.96
รวม	678	100.0

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์จากศูนย์บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 30.38 รองลงมา คือ บุคคลรอบข้าง ได้แก่ เพื่อน แฟน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และคนรู้จัก ร้อยละ 23.89 Call Center ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 21.83 หาข้อมูลด้วยตนเอง ร้อยละ 16.96 และร้านมือถือทั่วไป ร้อยละ 6.93

ข้อเสนอแนะบริการที่ต้องการใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ชำระค่าสินค้าแทนบัตรเครดิต โดยรวมค่าใช้จ่ายไว้ที่ใบแจ้งค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. มีบริการสอนทำอาหารและแสดงรายการอาหารอร่อยในแต่ละจังหวัด
3. บริการติดตามโทรศัพท์สูญหาย หรือสามารถติดตามหาหาพิกัดของรถได้
4. บริการสั่งซื้อสินค้าบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น จองตัวเครื่องบิน ตัวชมภาพยนตร์
5. สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น โอนเงิน
6. อัตราค่าบริการที่หลากหลาย สามารถเลือกสมัครเพิ่มเติมได้ไม่จำกัด เช่น Blackberry Package 300 บาท Chat+ Email + Internet Package 149 บาท เป็นต้น
7. บริการ Internet ความเร็วสูง สามารถใช้งานได้ทั่วประเทศ
8. บริการตรวจสอบพิกัดหรือตำแหน่งของหมายเลขปลายทาง โดยดูได้จากเมนูรายชื่อ
9. ระบบ GPS

10. Football On Mobile

11. Movie online

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์

1. สัญญาณครอบคลุมทั่วประเทศ
2. มีความรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล
3. มีความเสถียรของประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูล
4. สำนักงานงานบริการ AIS และ TWZ ควรมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ทันสมัย สอดคล้องกับการบริการในยุค 3G
5. การสมัครใช้บริการ package ต่อเนื่องที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก
6. อัตราค่าบริการถูกกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
7. มีอัตราค่าบริการที่หลากหลายกว่าปัจจุบัน
8. ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่พบปัญหาทั้งในเรื่องสัญญาณภาพ และเสียง
9. อัตราค่าบริการ VDO Call ราคาประหยัดนาทีละ 1 บาท หรือมี VDO Call Package ต่อเดือน
10. โพรโมชันการใช้งานแบบไม่จำกัด (Unlimited Package)
11. ต้องการใช้บริการ 3G ความเร็วสูงในการสนทนา VDO Call และเล่น Web บนมือถือ
12. อยากให้มีบริการในยุค 4G