

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 310 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมากที่สุด ซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท

ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องคุณภาพสัญญาณที่คมชัด ครอบคลุมทุกพื้นที่

ในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในด้านต่าง ๆ ตามค่าเฉลี่ยโดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านศูนย์บริการซ่อม และด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การมีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี

ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน เรื่องราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้น

ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน เรื่อง พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นให้ความสนใจลูกค้า

ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในเรื่อง สัญญาณครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ แม้แต่ในตัวอาคาร

ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในเรื่อง สถานที่บริการ ง่ายและสะดวกในการติดต่อ

ด้านศูนย์บริการซ่อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง สถานที่ ให้บริการซ่อม โทรศัพท์ เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ

ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในเรื่อง บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือแบตเตอรี่หมด ทำให้ไม่พลาด ทุกการติดต่อ