

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง “การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ ซิตีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ” สามารถแสดงผลการ วิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ คือ

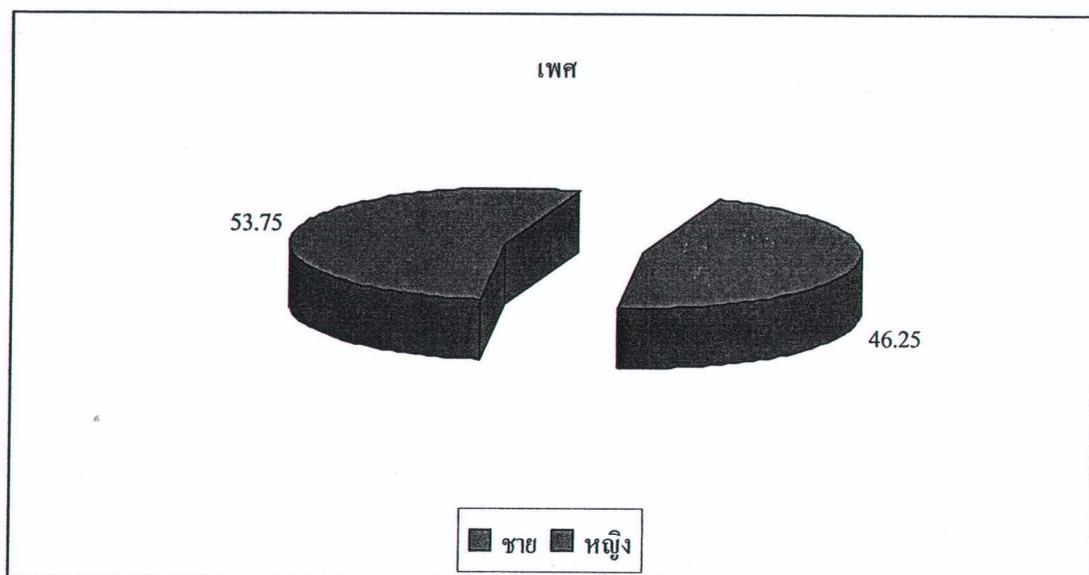
- 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการซิตีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่
- 4.2 การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซิตีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่
- 4.3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการซิตีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการซิตีเอ็มเอ ในจังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 400 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 - 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการซิตีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการ วิจัยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	185	46.25
หญิง	215	53.75
รวม	400	100.00



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ

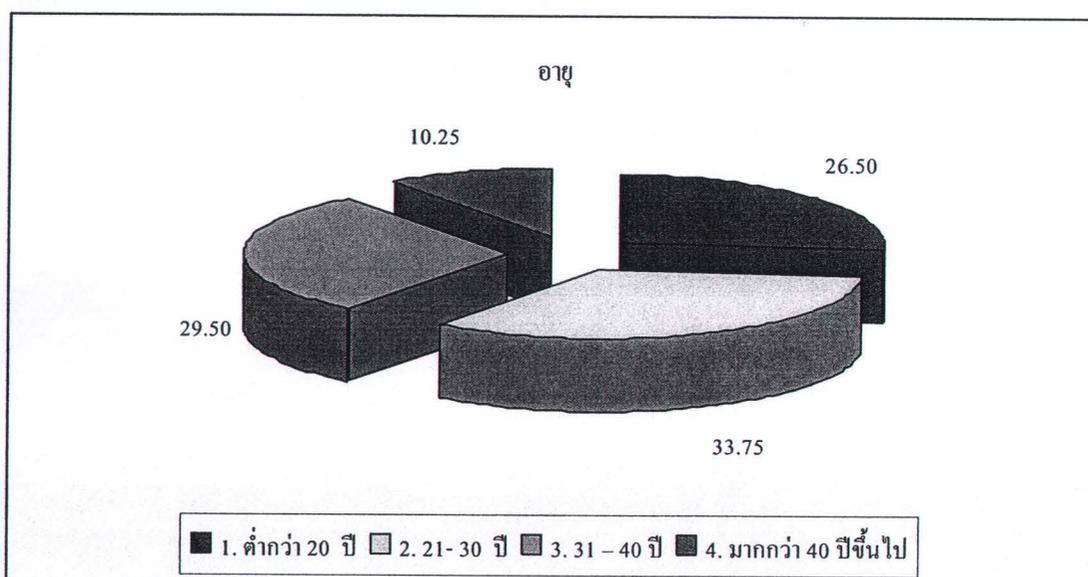
จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 พบว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.75

ผลของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจำแนกตามเพศดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหารของ กสท ที่จะนำไปใช้เป็นการวางแผนทางด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์และการตลาดเป็นอย่างดี เพราะการทราบกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าเกี่ยวกับเพศย่อมทำให้การประชาสัมพันธ์หรือการออกโปรโมชั่นตรงจุดเป้าหมายที่สุด

แต่ทั้งนี้ผลของการศึกษานี้ได้ชี้ให้เห็นว่าประชากรเพศชายก็ใช้บริการเครือข่ายซีดีเอ็มเอไม่ได้ด้อยไปกว่าประชากรเพศหญิงสักเท่าไรนัก การมีส่วนต่างไม่ถึง 10% จึงน่าที่จะชี้ให้เห็นทิศทางของลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	106	26.50
2. 21- 30 ปี	135	33.75
3. 31 – 40 ปี	118	29.50
4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	41	10.25
รวม	400	100.00

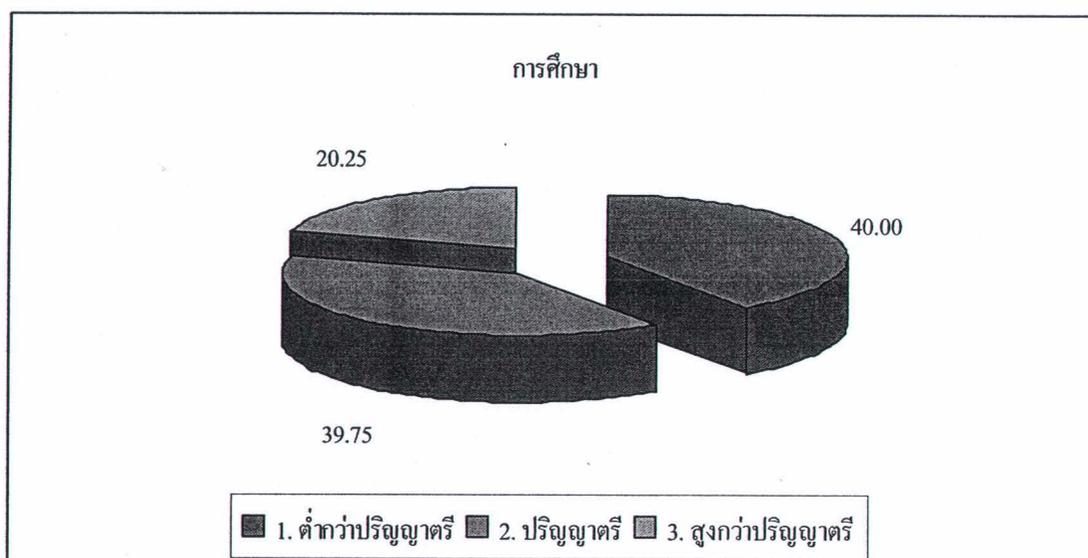


ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.2 พบว่าตัวอย่างผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	160	40.00
2. ปริญญาตรี	159	39.75
3. สูงกว่าปริญญาตรี	81	20.25
รวม	400	100.00

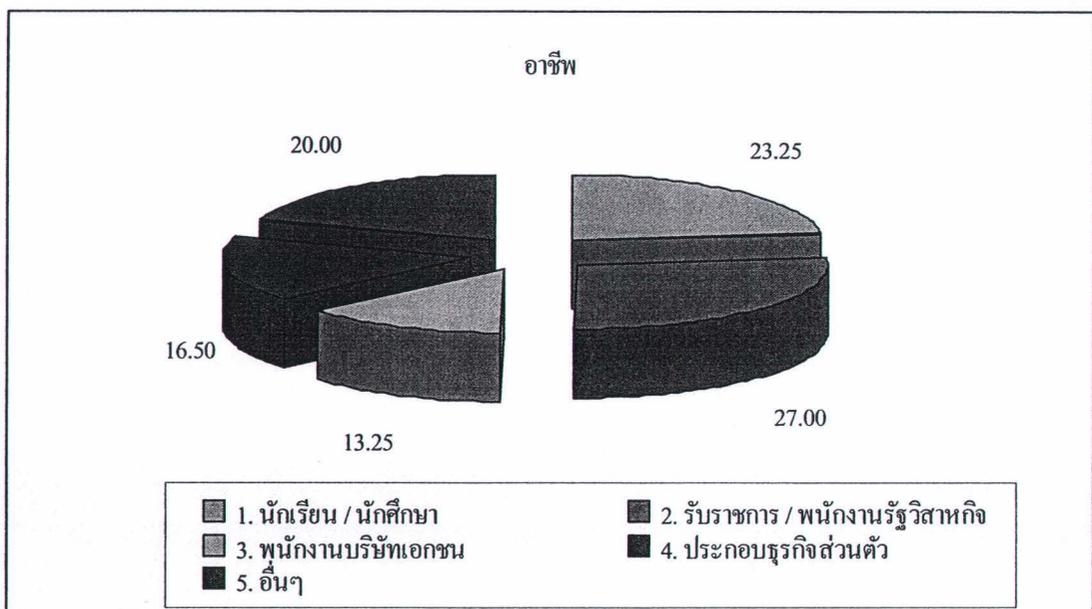


ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และภาพที่ 4.3 พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 160 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักเรียน / นักศึกษา	93	23.25
2. รัฐบาล / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	108	27.00
3. พนักงานบริษัทเอกชน	53	13.25
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	16.50
5. อื่นๆ	80	20.00
รวม	400	100.00

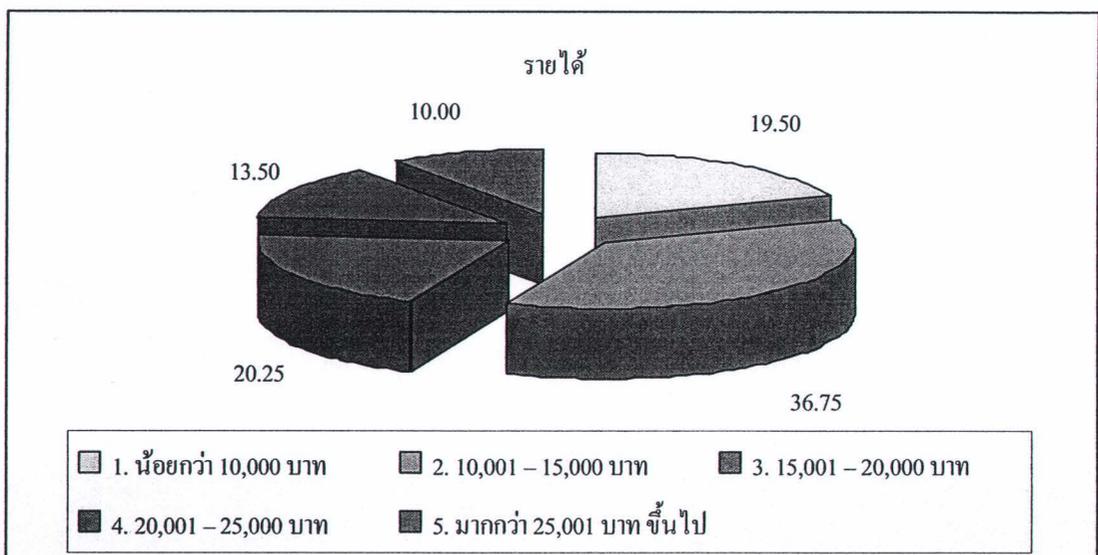


ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 4.4 และภาพที่ 4.4 พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 108 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10,000 บาท	78	19.50
2. 10,000 – 15,000 บาท	147	36.75
3. 15,001 – 20,000 บาท	81	20.25
4. 20,001 – 25,000 บาท	54	13.50
5. มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	40	10.00
รวม	400	100.00

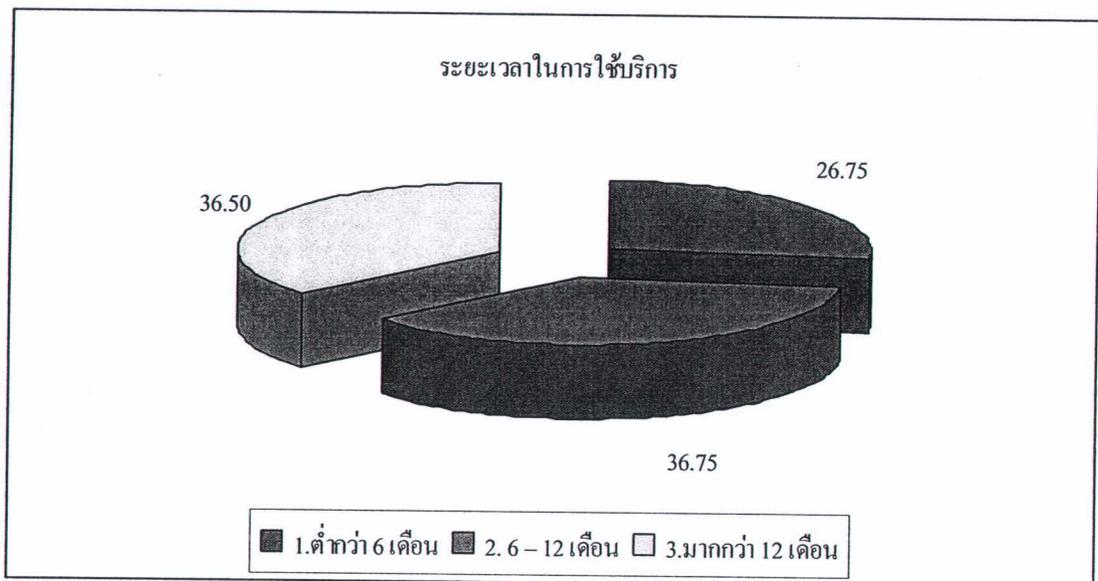


ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามรายได้

จากตารางที่ 4.5 และภาพที่ 4.5 พบว่า ตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.75

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ต่ำกว่า 6 เดือน	107	26.75
2. 6 – 12 เดือน	147	36.75
3.มากกว่า 12 เดือน	146	36.50
รวม	400	100.00



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

จากตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.6 พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีใช้บริการมาเป็นระบบเวลา 6 – 12 เดือน จำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.75

สรุปจากผลความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาศึกษาข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ผู้วิจัยจะขอสรุปเป็นภาพรวมว่าค่าเฉลี่ยด้านเพศนั้นเพศหญิงจะมีการใช้บริการสูงกว่าเพศชายเกือบ 10 % สำหรับอายุจะอยู่ในช่วงกลุ่มวัยนักศึกษา วัยทำงาน

ตลอดจนผู้ที่กำลังสร้างครอบครัว สำหรับระดับการศึกษาจะเป็นผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จนถึงปริญญาตรี ด้านอาชีพจะเป็นข้าราชการและรัฐวิสาหกิจเป็นส่วนใหญ่ สำหรับด้านรายได้จะอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 ซึ่งเป็นวัยทำงานสร้างครอบครัว และสุดท้ายระยะเวลาที่ใช้บริการจะชี้ให้เห็นว่ามีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นแต่พอมานปีหลังลดลงบ้างเล็กน้อย

#### 4.2 การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.7 – 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพโครงข่ายของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ของตัวอย่าง (N = 400)

ประสิทธิภาพของโครงข่าย		ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ	3.98	0.911	มาก
2	ความจุของระบบมีมากพอ สามารถโหลดไฟล์งานขนาดเหมาะสมได้ อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน	3.62	0.844	มาก
3	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ	3.68	0.793	มาก
4	ระบบเครือข่ายจะไม่ค่อยพบปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	3.48	1.119	ปานกลาง
5	ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	3.34	0.912	ปานกลาง
6	ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร	3.34	0.981	ปานกลาง
7	ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจ เช่นระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มีปัญหาสายหลุด	3.54	0.854	มาก
8	ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	3.47	0.957	ปานกลาง
9	ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด	3.42	1.087	ปานกลาง
รวม		3.54	0.940	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประสิทธิภาพโครงข่ายโดยรวมจัดอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.940) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด คือความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.911) รองลงมา คือความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.793) และความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจ เช่นระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มีปัญหาสายหลุด ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.854) ส่วนข้อที่มีค่าน้อยสุดมีด้วยกันสองข้อซึ่งมีค่าเท่ากันคือ ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.912) และประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.981)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของระบบของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง (N = 400)

คุณภาพของระบบ		ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	พอใจในระบบการตัดเสียงรบกวนจากภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ ทำให้การสื่อสารชัดเจนในทุกสภาวะ	3.78	1.113	มาก
2	พอใจในความทันสมัยของระบบเครื่องลูกข่าย	3.81	0.908	มาก
3	ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วเสียงไม่แหลมเกินไป	3.75	0.928	มาก
4	ในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์สูง	3.71	0.781	มาก
5	เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร	3.30	1.009	ปานกลาง
รวม		3.67	0.948	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าคุณภาพของระบบโดยรวมจัดอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.948) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือพอใจในความทันสมัยของระบบเครื่องลูกข่าย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.908) รองลงมา คือพอใจในระบบการตัดเสียงรบกวนจากภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ ทำให้การสื่อสารชัดเจนในทุกสภาวะ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 1.113) ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 1.009)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นด้านการตลาดและการส่งเสริมการขายของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง (N = 400)

การตลาดและการส่งเสริมการขาย		ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	พอใจในรูปลักษณ์ของเครื่องลูกข่าย	3.52	0.971	มาก
2	พอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.33	1.126	ปานกลาง
3	พอใจระยะเวลาการการันตีการใช้งานต่อเครื่องลูกข่าย	3.45	1.146	ปานกลาง
4	พอใจการชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร	4.10	0.717	มาก
5	ความคุ้มค่าของโปร โมชันมีความเหมาะสม	4.27	0.636	มาก
6	ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.24	0.566	มาก
7	การประชาสัมพันธ์ในสินค้าและเครือข่ายน่าสนใจ	4.04	0.973	มาก
8	มีความเชื่อถือจากสาธารณะต่อผลิตภัณฑ์ แบรนด์เนมและองค์กรเป็นอย่างดี	3.76	0.955	มาก
รวม		3.84	0.886	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความเห็นด้านการตลาดและการส่งเสริมการขายโดยรวมจัดอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.886) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าระดับความคิดเห็นสูงสุด คือความคุ้มค่าของโปร โมชันมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D.

= 0.636) รองลงมา คือราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.566) ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ พอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 1.126)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามสภาพปัจจุบันด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง (N = 400)

ศูนย์จำหน่ายและการบริการ		ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	3.93	0.845	มาก
2	มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	4.00	0.919	มาก
3	กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิค มีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	4.05	0.846	มาก
4	หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันท่วงที โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์	3.79	0.967	มาก
5	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.18	0.997	มาก
6	พอใจศูนย์บริการ มีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.09	0.724	มาก
7	พอใจศูนย์บริการ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.22	0.685	มาก
8	มีบริการเสริมและโปรโมชั่นที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.00	0.989	มาก
9	พอใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี	3.69	0.790	มาก
10	พอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัธยาศัยดีและเต็มใจบริการ	3.69	0.988	มาก
รวม		3.96	0.875	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความคิดเห็นด้านการตลาดและการส่งเสริมการขายโดยรวมจัดอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.875) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด คือพอใจศูนย์บริการ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.685) รองลงมาคือหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.997) ส่วนค่าเฉลี่ยสถิติของสภาพปัจจุบันที่มีค่าน้อยที่สุดมีด้วยกันสองข้อที่มีค่าเท่ากันคือ พอใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.790) และพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอรรถาศัยดีและเต็มใจบริการ ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.988)

#### 4.3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและเสนอแนะทั้งหมดจำนวน 23 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

4.3.1 ด้านประสิทธิภาพของโครงข่าย ผู้ให้บริการเครือข่ายซีดีเอ็มเอควรรขยายพื้นที่การให้บริการ ในเขตที่ยังไม่มีสัญญาณ และพัฒนาความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ดีกว่าเดิม

4.3.2 ด้านคุณภาพของระบบ ผู้ให้บริการเครือข่ายซีดีเอ็มเอควรพัฒนาการใช้งานการโทรเข้า-ออกให้รวดเร็วและติดต่อง่ายขึ้น

4.3.3 ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการเครือข่ายซีดีเอ็มเอมีรูปแบบของบริการเสริมและการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมดีเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริการคู่แข่งรายอื่นๆ ไม่ว่าจะโปรมโชนให้บริการ ค่าบริการที่มีราคาไม่แพง แต่ยังพบว่าการดำเนินการส่งเสริมการขายร่วมกับห้างร้านต่าง ๆ เพื่อลดราคาสินค้าและบริการของเครือข่ายซีดีเอ็มเอยังไม่มีในส่วนนี้ จึงอยากให้ผู้ให้บริการซีดีเอ็มเอปรับปรุงพัฒนา

4.3.4 ด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการ ศูนย์ให้บริการของผู้ให้บริการเครือข่ายในบางพื้นที่ยังคงไกลที่พักอาศัย และยังมีให้บริการน้อย ควรเพิ่มช่องทางของศูนย์จำหน่ายและการบริการให้ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานมากขึ้น ข้อคิดเห็นต่างๆ จะนำเสนอในบทที่ 5 ถัดไป