

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพปัจจุบัน ของผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” สามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดัง ต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.1.2 เพื่อศึกษาสภาพที่ยอมรับได้ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.1.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8,486 คน (สำนักงานบริการลูกค้า จังหวัดสุราษฎร์ธานี เดือนพฤษภาคม 2552)

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 400 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัจจุบัน ของผู้ให้บริการ ระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์ CDMA ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นประเภทเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ (Rating Scales) ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม

5.4.1.1 เพศชาย ร้อยละ 43.3 และเพศหญิง ร้อยละ 56.7

5.4.1.2 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 30.5 อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 33.5 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 15 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21

5.4.1.3 มีการศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 26.3 ปริญญาตรี ร้อยละ 54 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.7

5.4.1.4 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 20.3 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.8 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 47.8 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.5 และอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 0.6

5.4.1.5 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 37.3 รายได้ 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 39 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 9.3 รายได้ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 6.7 และรายได้มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 7.7

5.4.1.6 ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์ CDMA ต่ำกว่า 6 เดือน ร้อยละ 55.3 ระยะเวลา 6 – 12 เดือน ร้อยละ 32.7 ระยะเวลามากกว่า 12 เดือน ร้อยละ 12

5.4.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ ของผู้ใช้บริการ ระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ พบว่า ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และความหลากหลายของการส่งเสริมการ

ขาย จัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบ ซิติเอ็มเอ ในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับสภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซิติเอ็มเอ ในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานีในด้านต่าง ๆ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีตัวแปรที่จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

- ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกบล็อกสัญญาณ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ

- การกำนันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่ายเหมาะสมกับเวลา

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซิติเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีในด้านต่าง ๆ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีตัวแปรที่จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

- ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการทำงาน อินเทอร์เน็ต

- ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน

- ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณ์ของสินค้า
- ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงอู้อี้หรือเสียงแหลมเกินไป
- ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง

ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

- มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้

บริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวม พบว่า ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

5.4.3 สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง

5.4.4 สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดของผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดังนี้ คือ

1) ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามสภาพปัจจุบัน คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดพลังงานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอนาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูงข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ การบริการเสริมโปร โมชั่นที่หลากหลายและคุ้มค่า

2) ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามสภาพที่ยอมรับได้ คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ

3) ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามความคาดหวัง คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงอู้อี้หรือเสียงแหลมเกินไป และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ

คำสำคัญ: สภาพปัจจุบัน/สภาพที่ยอมรับได้/ความคาดหวัง/การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ

5.4.5 สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดของผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานี ได้ดังนี้ คือ

1) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามสภาพปัจจุบัน คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย จะไม่มีปัญหาการถูกบล็อกสัญญาณ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก

2) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามสภาพที่ยอมรับได้ คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก

3) ค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามความคาดหวัง คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต

5.4.6 สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานี สามารถสรุปค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุด ได้ดังนี้ คือ

1) ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุด มีดังนี้ คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายไม่มีปัญหาการถูกบล็อกสัญญาณ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก

2) ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันสูงสุด มีดังนี้ คือ ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้แก่ ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลาง

เสียงรบกวนอื่นๆ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้แก่ กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า

5.5 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายได้ ดังนี้

5.5.1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

ผลการวิจัย พบว่าผู้ให้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณและความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด จัดอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซีดีเอ็มเอ มีความเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณนั้นยังมีปัญหาในการใช้สัญญาณโทรศัพท์เพราะในบางครั้งก็ไม่สามารถโทรออกได้ และความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณนั้นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่ามีปัญหาสายหลุดหรือไม่มีสัญญาณและสัญญาณไม่ชัดเจนในบางพื้นที่

5.5.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์ซีดีเอ็มเอ มีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีความเห็นว่าการรันติการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย จัดอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการรันติการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา ยังไม่มีความเหมาะสมในการให้บริการ ซึ่งเวลาในการใช้งานกับการเลิกใช้งาน อาจจะนานเกินไปซึ่งในบางครั้งผู้ให้บริการต้องการเปลี่ยนเครื่องลูกข่ายไปเครื่องที่ทันสมัยขึ้น ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ในเครื่องลูกข่ายบางรุ่นที่มีราคาต่ำอาจจะยังไม่รองรับการให้บริการตัดเสียงรบกวนภายนอกซึ่งผู้ให้บริการเห็นว่าความชัดเจนในการใช้โทรศัพท์ยังไม่เพียงพอ และในบางครั้ง

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังพบว่า การเชื่อมต่อสัญญาณยังมีบกพร่องหรือขาดหาย ในบางพื้นที่ และในบางเวลา

5.5.3 ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

ผลการวิจัย พบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ มีความคิดเห็นในด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย โดยมีความเห็นว่ามีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก และ ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต จัดอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ มีความเห็นว่ามีศูนย์จำหน่ายและการบริการยังไม่เพียงพอและสะดวกเพราะศูนย์ให้บริการจะพบแต่ในตัวจังหวัดและอำเภอใหญ่เท่านั้นทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าการไปใช้บริการ ถึงแม้ค่าบริการจะไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ผู้ให้บริการยังเห็นว่าโปรโมชั่นในระบบเติมเงินและรายเดือนยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

เพื่อให้การดำเนินการในการด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย เป็นไปอย่างมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้บริโภคโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

5.6.1.1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซีดีเอ็มเอควรเพิ่มช่องสัญญาณในการใช้งานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการโทรเข้าหรือโทรออกถึงเครือข่ายอื่นๆ
- ควรดำเนินการเพิ่มสถานีฐานส่งสัญญาณเพื่อที่จะให้บริการเข้าถึงในพื้นที่ซึ่งยังไม่มีบริการสัญญาณ
- ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรเพิ่มระบบตัดสัญญาณเสียงรบกวนภายนอกระหว่างใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ในทุกรุ่นของเครื่องลูกข่าย

- ผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรเพิ่มช่องสัญญาณโทรศัพท์ในการโทรระหว่างประเทศและทดสอบระบบการโทรข้ามประเทศเพื่อความสะดวกในการใช้งาน

5.6.1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ควรเพิ่มศูนย์ให้บริการหรือตัวแทนจำหน่ายให้ทั่วถึง อย่างเช่นในอำเภอเล็กๆ อาจจะมีตัวแทนจำหน่ายรวมอยู่กับผู้ให้บริการเครือข่ายรายอื่นๆ

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายเครื่องลูกข่าย หรือเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนใช้งาน

5.6.1.3 ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ควรลดระยะเวลาสัญญาในการใช้บริการเครื่องลูกข่ายเพื่อที่ผู้ให้บริการจะสามารถเปลี่ยนเครื่องลูกข่ายไปในรูปแบบที่ดีกว่าและทันสมัยยิ่งขึ้น

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ควรเพิ่มโปรโมชั่นในการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งโปรโมชั่นที่มีอยู่อาจจะยังไม่เหมาะสมและตัวเลือกในการใช้งานยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการระบบ

- ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ควรจัดการทำสำรวจความต้องการของผู้ใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอและในพื้นที่ต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบและความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ซีดีเอ็มเอ ในภูมิภาคอื่น เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในด้านการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพียงจังหวัดเดียว