

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/ EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS /EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS /EDGE สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ t- test และ F – test และเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/ EDGE ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี สถานภาพ โสด อาชีพ รับราชการ รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,000 – 15,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่าย AIS เหตุที่ใช้เลือกใช้บริการโทรศัพท์เครือข่ายดังกล่าว คือ คุณภาพของเครือข่าย ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 5 ปี เหตุผลในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อใช้ติดต่อกับเพื่อน และราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ ราคาตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท

ตอนที่ 3 ความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS /EDGE ซึ่งมีระดับความสำคัญของความต้องการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ด้านคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วของข้อมูล รองลงมาคือ ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล คุณภาพและพื้นที่ของเครือข่ายที่ให้บริการมีความเหมาะสม ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความเป็นมืออาชีของเครือข่ายผู้ให้บริการ และขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยาก

2. ด้านเทคโนโลยี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ด้านเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพิ่มความสะดวกทำให้สามารถเชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตได้ทุกเวลา สามารถค้นหาตำแหน่งสถานที่ได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ เทคโนโลยี 3G แตกต่างจากเทคโนโลยีอื่นในปัจจุบัน สามารถรองรับการประชุมเห็นภาพผ่านโทรศัพท์ได้ (VDO CALL) สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการชำระค่าบริการ และมีการเปลี่ยนการดำเนินชีวิตหลังการใช้บริการ 3G

3. ด้านการบริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ รองลงมาคือ ราคาค่าบริการมีความคุ้มค่า การให้บริการหลังการขายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับท่าน เนื้อหาสาระของการให้บริการ การแนะนำและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม และอัตราค่าบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

4. ด้านความสะดวกในการใช้งาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ด้านความสะดวกในการใช้งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี รองลงมาคือ สามารถรองรับข้อมูลที่ส่งมาและส่งข้อมูลออกไปได้ สามารถป้องกันไวรัสจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ สามารถรองรับภาพยนต์หรือทีวี บนมือถือแบบเคลื่อนที่ได้ เป็นสื่อการเรียนรู้และการศึกษาทางไกลได้ และสามารถรองรับเกมส์ออนไลน์แบบเคลื่อนที่ได้

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการให้ความสำคัญกับความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี และด้านความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งผลการทดสอบด้วยการหาค่า t -test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และหาค่า F -test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการ ที่มีเพศต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE โดยภาพรวม ด้านคุณภาพ ด้านเทคโนโลยี และด้านความสะดวก ในการใช้งานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้าน ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้าน ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะภาพที่ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ใช้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้าน ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ และด้านเทคโนโลยี ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสะดวกในการใช้งานของผู้ใช้บริการ มีความต้องการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/EDGE ใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้าน ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บริการ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/ EDGE ใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจในนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 ด้านคุณภาพ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของความเร็วของข้อมูลเป็นอันดับแรก และความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลเป็นอันดับรอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิฆัมพร เกรียงวัฒนพงษ์ ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อการให้บริการด้านข้อมูลด้วยเทคโนโลยี EDGE ซึ่งความเร็วของข้อมูล ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการใช้งานทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้สะดวก

5.2.2 ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเป็นอันดับแรก และราคาค่าบริการมีความคุ้มค่าเป็นอันดับรอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิฆัมพร เกรียงวัฒนพงษ์ ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อการให้บริการด้านข้อมูลด้วยเทคโนโลยี EDGE จะเห็นได้ว่าผู้ใช้นั้นประโยชน์และราคาซึ่งถือว่าเหมาะสมกับการเสียค่าใช้จ่ายเพื่อแลกกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้งานมากที่สุด

5.2.3 ด้านเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการเพิ่มความสะดวกทำให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา เป็นอันดับแรก และสามารถค้นหาตำแหน่งสถานที่ได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับรอง ซึ่งความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตนั้นจะเห็นได้ว่าอินเทอร์เน็ตคือ

เป็นสิ่งสำคัญที่ทุกเพศ ทุกวัย ใช้ในการค้นคว้าหรือติดต่อสื่อสารกันความสะดวกก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลานั่นเอง

5.2.4 ด้านความสะดวกในการใช้งาน ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของความทันสมัยของเทคโนโลยี เป็นอันดับแรก และสามารถรองรับข้อมูลส่งมาและส่งข้อมูลออกไปได้ เป็นอันดับรอง จะเห็นได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการทำงาน การติดต่อสื่อสารพูดคุยสนทนากัน การค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ากับในสถานการณ์ปัจจุบันจึงถือเป็นสิ่งที่ดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า สิ่งที่เป็นผลให้เกิดระดับ 3G ของผู้ให้บริการข้อมูล GPRS/ EDGE ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งต้องทำการปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

5.3.1.1 ด้านคุณภาพ ความรวดเร็วของข้อมูลและความถูกต้องทันสมัยของข้อมูล เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีความคาดหวังกับเทคโนโลยี 3G ก่อนข้างสูง ซึ่งจะส่งผลเสียมากกว่าผลดีในระยะยาว เนื่องจากทำให้สร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้ยาก นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องสร้างความทันสมัยความถูกต้องของข้อมูลให้น่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาในด้านตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มผู้นำการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วขึ้น ความสามารถในการใช้งานแทนคอมพิวเตอร์ต่อกับเครื่องพิมพ์ ต่อกับโปรเจกเตอร์ ดูทีวีได้ เพื่อรองรับการใช้แบบ มัลติมีเดียได้มากขึ้นในระบบ

5.3.1.2 ด้านเทคโนโลยี เนื่องจาก 3G เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ต้องอาศัยระยะเวลาในการยอมรับจากผู้บริโภค ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G โดยเน้นไปที่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสาร เป็นต้น เพื่อให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี 3G ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการได้ โดยผู้ศึกษาเชื่อว่าการที่คนมีความรู้มากขึ้นจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนสนใจและตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้น นอกจากนี้การเพิ่มความสะดวกทำให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกเวลา และสามารถค้นหา

ตำแหน่งสถานที่นั้นเป็นสิ่งสำคัญผู้ให้บริการความเพิ่มขีดความสามารถให้สามารถครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน

5.3.1.3 ด้านความสะดวกในการใช้งาน ความทันสมัยของเทคโนโลยีและสามารถรองรับข้อมูลมา/ส่งข้อมูลออกไปได้ เนื่องจากเทคโนโลยี 3G ถือเป็นเทคโนโลยีที่ใหม่สำหรับผู้ให้บริการในประเทศไทย ซึ่งผู้ให้บริการเองควรรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งานต่อไป นอกจากนี้ผู้ให้บริการเครือข่ายและผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรพัฒนาขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายต่อการเรียนรู้มากขึ้น ลดขั้นตอนและความยุ่งยากในการใช้งาน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านรายละเอียดของผลงานวิจัย ดังนั้นควรมีการศึกษาวินิจฉัยเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน

5.3.2.2 ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อจะทำให้ได้ภาพรวมที่กว้างขึ้นหรืออาจจะเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการในจังหวัดที่แตกต่างกัน