

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุป และวิเคราะห์ผลการวิจัย

ในส่วนนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยที่ได้มา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต
3. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

6.1.1 ลักษณะของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงพฤติกรรม และปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตย่านรังสิตรอบนอก ผลที่ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งสัดส่วนของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นเพศชาย ต่อเพศหญิงที่ได้ คือประมาณ 6 ต่อ 4 โดยผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี แสดงว่าผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นคนหนุ่มสาว ซึ่งเป็นกลุ่มที่นิยมใช้สินค้าทางเทคโนโลยี และชอบรับความแปลกใหม่ทางเทคโนโลยี จากแบบสำรวจยังพบอีกว่าผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยมีพนักงานเอกชนใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตรองลงมา แสดงให้เห็นว่าการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ตมีการกระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาสูง และข้อสังเกตสุดท้ายจากการสุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 3,001-5,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ยังมีรายได้น้อย โดยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษาที่มีรายได้ในช่วงนี้ จึงไม่สามารถรับภาระในการซื้อคอมพิวเตอร์ ซื่อโมเด็ม และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนบุคคลเองได้ จึงมีความจำเป็นต้องใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

6.1.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

จากแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมาแล้ว 1-3 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 71.20 มีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งานร้านอินเทอร์เน็ต 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยใน 1 สัปดาห์ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

เฉลี่ย 2-4 ครั้ง วันที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่แน่นอน ซึ่งจากการสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเมื่อสะดวกที่จะใช้ หรือเมื่อมีความต้องการใช้งาน จึงไม่สามารถกำหนดวันที่ใช้งานอย่างแน่นอนได้ ช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอน แต่มี ผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 64 ที่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.00น.เป็นต้นไป เนื่องจากเป็นเวลาหลังเลิกเรียน หรือเป็นเวลาหลังเลิกงาน จึงมีความสะดวกในการใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตมากกว่าในช่วงเวลาอื่น สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและสันทนาการ ซึ่งมีจำนวนถึง ร้อยละ 69.09 โดยผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 44.84 ใช้บริการเล่นเกมเป็นหลัก รองลงมาคือ ใช้บริการ www ในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

เมื่อวิเคราะห์ลึกลงไปแบบสอบถาม พบว่ามีแง่มุมที่สำคัญ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ยังไม่ประกอบอาชีพ เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ประจำจากผู้ปกครอง ประมาณเดือนละ 3,000-5,000 บาท มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตโดยมากเป็นกลุ่ม ประมาณ กลุ่มละ 3-4 คน โดยมาเล่นเกม on-line ที่ร้านอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากไม่สามารถเล่นเกมผ่านระบบ on-line ทางอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยได้ วันและเวลาที่มาใช้บริการ ไม่แน่นอน แต่ส่วนใหญ่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเวลาหลังเลิกเรียนเป็นต้นไป คือหลัง 16.00 น. สาเหตุที่ไม่ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตด้านการค้นหาข้อมูล หรือการค้นหาข่าวสาร เนื่องจากเห็นว่าหากต้องการค้นหาข้อมูล หรือค้นหาข่าวสารแล้ว สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งไม่เสียค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ต สำหรับเกม on-line ที่เป็นที่นิยม ได้แก่ Counter strike (เป็นเกมวางแผนการรบ ในการปราบปรามเหล่าร้าย เล่นกันเป็นทีม) Pangya (เป็นเกมกีฬาตีกอล์ฟแบบแข่งกันทางอินเทอร์เน็ต แข่งกันเป็นทีม) Ragnarock (เป็น เกมต่อสู้ผ่านการเดินทาง โดยเดินทางกันเป็นทีม เพื่อพัฒนาทีมให้แข็งแกร่งขึ้น)

6.1.3 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต

จากแบบสอบถามเมื่อนำมาวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นผู้ตอบ แบบสอบถามในย่านรังสิตรอบนอกให้ความสำคัญต่อบัณฑิตในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต หลายด้านแตกต่างกัน โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ ความสำคัญมากที่สุด ดังนี้

สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตย่านรังสิตให้ความสำคัญด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วมากที่สุด โดยให้

ความสำคัญเป็นอันดับ 1 เนื่องจากเห็นว่าหากระบวนการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตรวดเร็วแล้ว จะทำให้การใช้งานเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เล่นเกมส์ได้อย่างไม่ติดขัด หน้าจอไม่กระตุก ไม่เสียเวลาในการเรียกข้อมูลนาน และในด้านการหาข้อมูล จะหาข้อมูลได้รวดเร็วเช่นกัน

สำหรับปัจจัยที่ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ทันสมัย เพราะทำให้รู้สึกได้ใช้ของใหม่ ได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งดีกว่าของเก่า และให้ความรู้สึกรู้ว่าการได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ จะมีประสิทธิภาพดีกว่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า เนื่องจากลดความกังวลเรื่องเครื่องเสีย หรือเครื่องดับระหว่างใช้งานได้

ส่วนในด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3 โดยต้องการให้พนักงานของร้านอินเทอร์เน็ตมีความรู้ สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ ในเวลาที่ใช้บริการมีปัญหาเรื่องคอมพิวเตอร์หรือการใช้โปรแกรมจากการสอบถามผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พบว่า พนักงานของร้านอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และไม่สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกไม่ดี เพราะเมื่อมีปัญหาด้านการใช้คอมพิวเตอร์ พนักงานจะให้ปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ใช้งานอยู่หายไปทั้งหมด ต้องเริ่มหาข้อมูลใหม่ ทำให้สิ้นเปลืองทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย

ในด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสถานที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ ไม่อึดอัด สะอาด ห้องน้ำสะอาด เป็นอันดับ 4 เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ทำให้ร้านอินเทอร์เน็ตดูดีน่าใช้บริการ และเป็นสุขอนามัยต่อผู้มาใช้บริการด้วย

ส่วนปัจจัยด้านเครื่องมือ ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 5 ในการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการหลายเครื่อง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการกันเป็นกลุ่ม การมีเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องคอยบริการ ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการสามารถใช้งานร่วมกันได้ และสามารถเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เห็นว่าดีที่สุดได้ด้วย

ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ สามารถเรียงลำดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญจากมากที่สุด ไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ร้านอินเทอร์เน็ตที่มีอากาศเย็นสบาย ติดแอร์ มีพนักงานชื้อตรง ไม่เอาเปรียบเวลาของผู้ใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญสามารถแนะนำบริการเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตที่มีราคาค่าเช่าต่อชั่วโมงราคาถูก มี

Application ด้านอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานครบครัน และหลากหลาย มีเกมส์ที่ทันสมัย มีจอ Monitor ขนาดใหญ่ไว้คอยบริการ มีข้อมูลแนะนำเว็บไซต์ที่น่าสนใจ มีระบบเสียงของคอมพิวเตอร์ คุณภาพดี สถานที่ตั้งของร้านอินเทอร์เน็ตอยู่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ร้านอินเทอร์เน็ตมีส่วนลดจากการสะสมจำนวนชั่วโมง ร้านอินเทอร์เน็ตมีราคาสมาชิก ร้านอินเทอร์เน็ตมีการลดราคาในบางช่วงเวลาของวัน หรือลดราคาในบางโอกาส ร้านอินเทอร์เน็ตมีการตกแต่งร้านที่ทันสมัย ระยะเวลาการเปิดปิดของร้าน มีอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน พร้อมให้บริการ เป็นร้านอินเทอร์เน็ตที่เงียบ ไม่มีเสียงรบกวน มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ราคาในการใช้อุปกรณ์เสริมอื่นๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน มีราคาถูก และสุดท้ายคือร้านอินเทอร์เน็ตที่พนักงานแต่งการเหมาะสม สุภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ แม้ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญลดหลั่นกันไป แต่ผู้ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงร้าน ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องด้วย

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ซึ่งกลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าหลักของร้านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของคนกลุ่มนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการในระยะเริ่มต้น และกลายมาเป็นผู้ใช้บริการประจำในที่สุด โดยปัจจัยที่ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรให้ความสำคัญอย่างมีอาวหลักเฉียงได้ คือ ปัจจัยด้านเครื่องมือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว เพื่อให้การบริการของทางร้านก่อให้เกิดความพึงพอใจตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด อีกทั้งผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่ลูกค้าได้รับยังตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่ อีกทั้งผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตยังต้องรับฟังคำแนะนำ คำติชม จากผู้มาใช้บริการอีกด้วย เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

จากผลการศึกษา สามารถนำแนวทางที่ได้จากการศึกษาในด้านปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของร้านอินเทอร์เน็ต ดังต่อไปนี้

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงให้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูงเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จนเป็นลูกค้าประจำในระยะยาว เนื่องจากผู้มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วมากที่สุด

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สามารถใช้โปรแกรมต่างๆ ได้หลากหลาย สามารถแนะนำเกมส์ได้ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลไว้คอยบริการผู้มาใช้บริการ และผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ให้พนักงานมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ฝึกฝนการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ตลอดจนอบรมเรื่องการบริการพื้นฐาน เช่น การพูดจาอย่างสุภาพ มีจิตสำนึกในงานบริการ รู้กฎระเบียบของร้าน เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรตรวจสอบระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอว่าคุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ยังสนับสนุนการใช้งาน Application และโปรแกรมต่างๆ เกมส์ใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยเฉพาะเกมส์คอมพิวเตอร์ ด้านเกมส์ on-line ซึ่งมีความละเอียดของรายละเอียดสูงมาก จำเป็นต้องใช้ระบบปฏิบัติการทางด้านกราฟิกแสดงผลอย่างมาก ถ้ามีการตรวจสอบแล้วพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถรองรับโปรแกรมใหม่ๆ หรือเกมส์ใหม่ๆ ได้ ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรตรวจสอบดูว่าสามารถอัปเดตอุปกรณ์ส่วนใดได้ เพื่อปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เช่น หากพบว่าความเร็วในการประมวลผลช้า ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรเพิ่มความเร็วโดยการเปลี่ยนหน่วยประมวลผลใหม่ให้เป็นรุ่นใหม่กว่าเดิม

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรมีการจัดร้าน และตกแต่งร้านให้ดูกว้างขวาง ไม่รู้สึกอึดอัด รักษาความสะอาดของร้านอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ เพื่อให้ร้านอินเทอร์เน็ตดูดีในสายตาของผู้มาใช้บริการ เมื่อเห็นร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วรู้สึกอยากใช้บริการเพราะไม่มีปัญหาเรื่องสุขอนามัย เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านอินเทอร์เน็ตด้วย

ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรสำรวจว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการอยู่นั้นมีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งหากพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เริ่มมีไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ตควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการ

เจริญเติบโต เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นจนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอหมายถึงรายได้ที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจะได้รับเพิ่มขึ้น จึงควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อการเติบโตของร้านอินเทอร์เน็ตต่อไป อันจะนำมาซึ่งรายได้ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย

6.3 ข้อเสนอในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในขณะนี้ มีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งในอดีตอินเทอร์เน็ตทำได้เพียงการรับส่งข้อความสั้นๆ เท่านั้น แต่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ติดต่อที่อยู่ห่างไกลกันมาก การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตมีอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาด้านการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร จนสามารถค้นหาข้อมูลในปริมาณมากที่หายาก โดยใช้เวลาไม่นาน มีการพัฒนาด้านเกมส์ on-line ซึ่งทำให้ผู้ที่อยู่ไกลกันคนละประเทศ สามารถเล่นเกมด้วยกันได้ในเวลาเดียวกัน อันเป็นการฝึกการทำงานเป็นทีม ซึ่งแน่นอนว่าการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตจะมีอย่างต่อเนื่องอย่างแน่นอน และอาจมีบริการรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ ดังนั้นจึงมีความต้องการเสนอการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยผู้ทำการวิจัยครั้งนี้อยากเห็นแนวโน้มลักษณะของบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคตว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในยุคการสื่อสารยุคใหม่ ที่เรียกว่า 3G (Third generation) ซึ่งคาดว่าจะมีความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจะเพิ่มขึ้น อย่างแน่นอน