

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนการตลาด การประชาสัมพันธ์ การวิจัยและพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

วิธีการศึกษา ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้ระบบ Web Survey เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายและสะดวกต่อการติดตามแบบสอบถาม อีกทั้งยังสามารถนำผลของการตอบแบบสอบถามมาใช้ในการประมวลผลในโปรแกรม SPSS ได้เลย โดยไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลซ้ำ ซึ่งเป็นการลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกเฉพาะแบบสอบถามของผู้ที่รู้จัก/ เคยได้ยินเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดอคติของคำตอบ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามโดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Question) แบบประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อวัดปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี 3G แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉยๆ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน T-Test One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ กับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยี 3G

ตารางที่ 5.1

แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยี 3G

	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	✓	✗	✗	✓	✗
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	✓	✓	✓	✓	✓
ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี 3G	✓	✓	✓	✗	✓
เจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G	✓	✗	✗	✗	✓
อิทธิพลทางสังคม	✗	✗	✗	✗	✓
ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี 3G	✓	✗	✗	✗	✓
ความชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนบุคคล	✓	✗	✓	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	✗	✗	✗	✓	✓

✓ หมายถึง มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

✗ หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5.1 พบว่าปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่มมากที่สุด โดย มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในกลุ่ม Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Using (A), Behavioral Intention (BI), Social Influences, Technology Trust, Personal Innovativeness in Information Technology (PIIT), Facilitating Condition เนื่องจากผู้ใช้งานที่มีรายได้สูงสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี 3G ได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เพราะมีความสามารถในการจัดซื้อ จัดหาเครื่องมือสื่อสารได้ไม่ยากนัก ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้นการที่ผู้ใช้งานสามารถใช้เทคโนโลยี 3G ได้บ่อย โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็ทำให้มีการเรียนรู้ข้อดี ข้อเสียของอุปกรณ์นั้นๆ จึงทำให้ผู้ใช้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยี 3G และนำไปสู่การเกิดทัศนคติที่ดีในการใช้งาน และส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา ของ June Lu, Chun-Sheng Yu, Chang Liu and James E. Yao (2003) ที่พบว่าผู้ที่มีรายได้มากจะมีความสามารถในการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้มากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบในทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านเพศเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่มรองลงมา โดยพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในกลุ่ม Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Using (A), Behavioral Intention (BI), Technology Trust, Personal Innovativeness in Information Technology (PIIT) เนื่องจากเพศชายเป็นเพศที่มีความกล้าเสี่ยงและชอบทดลองสิ่งใหม่ๆ มากกว่าเพศหญิง (สมัยศ นาวิกาน , 2549, น. 1233 - 1334) ดังนั้นเพศชายจึงมีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ๆ มากกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศชายกล้าที่จะเรียนรู้ Function ตลอดจนการใช้งานของอุปกรณ์ และสามารถที่จะเรียนรู้ถึงความง่าย และรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเทคโนโลยีได้มากกว่า อันนำไปสู่การเกิดทัศนคติที่ดีในการใช้งาน และส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้ ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา ของ June Lu, Chun-Sheng Yu, Chang Liu and James E. Yao (2003) ที่พบว่าเพศชายใช้เวลาไปกับการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายจะมีพฤติกรรมความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ มากกว่าเพศหญิง

5.1.2 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Fred D. Davis ซึ่งทฤษฎีได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยหลักๆ 2 ปัจจัยที่ทำให้คนยอมรับหรือเลือกที่จะไม่ยอมรับเทคโนโลยีใดๆก็คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ถ้าผู้ใช้งานมีการรับรู้ในสองปัจจัยนี้ ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีนั้น (Behavioral Intention) (Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw, 1989) ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยมีปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นตัวแปรอิสระในการวัดความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ทักษะคติ ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี 3G (Attitude Toward Using) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อ ทักษะคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี 3G โดยผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี 3G คือการใช้เทคโนโลยี 3G ทำให้สามารถย่นระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารลงได้ และทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วขึ้นและมีขนาดมากขึ้นกว่าการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดิม และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี 3G คือ สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่ายด้วยตนเอง รวมทั้งมีขั้นตอน การใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งมีผลกระทบต่อ ทักษะคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี 3G อันจะส่งผลไปสู่เจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา ของ Jengchung V. Chen, David C. Yen and Kuanchin Chen (2009) และของ June Lu, Chun-Sheng Yu, Chang Liu and James E. Yao (2003)

ผู้วิจัยยังได้ใช้ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นตัวแปรอิสระในการวัดความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี 3G อันเป็นผลกระทบทางอ้อมต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยที่ผ่านมาของ Jen-Her Wu and Shu-Ching Wang (2005) และ สอดคล้องกับงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งของ Carolina Lopez-Nicolas, Francisco J. Molina-Castillo and Harry Bouwman (2008) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความ

ง่ายในการใช้งานมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับโดยเฉพาะในช่วงระยะเริ่มแรก (Early State) ของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้งาน

และผู้วิจัยยังได้ใช้ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี 3G (Attitude Toward Using) เป็นตัวแปรอิสระในการวัดความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ เจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ (Behavioral Intention) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี 3G มีผลต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเทคโนโลยี 3G เป็นเทคโนโลยีที่ความน่าสนใจ และรู้สึกเห็นด้วยที่จะพัฒนาขึ้นมาใช้ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน และ คิดว่าจะแนะนำหรือบอกต่อให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้งานด้วย ซึ่งมีผลกระทบในเชิงบวกต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ แสดงให้เห็นว่าทฤษฎีนี้สามารถนำมาอธิบายกับกลุ่มตัวอย่างนี้ได้

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกับการยอมรับเทคโนโลยี 3G เพิ่มเติมจากกรอบของทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เพื่อให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.2.1 ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี 3G (Technology Trust) เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความเชื่อมั่นในด้านระบบการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลที่ดี เช่น กระบวนการตรวจสอบยืนยันผู้ใช้บริการกับระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Authentication Process), กระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล (Encrypt and Decrypt Process) เป็นต้น รวมถึงระบบมีความสามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวไว้เป็นความลับได้ เช่น ข้อมูลทางธุรกรรมต่างๆ ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าทุกกระบวนการทำงานมีความเที่ยงตรง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในการใช้งานเทคโนโลยี 3G ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ June Lu, Chun-Sheng Yu, Chang Liu and James E. Yao (2003) ที่กล่าวว่าความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญอย่างมากในการที่ทำให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับในการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งของ June Lu,

Chang Liu, Chun-Sheng Yu and Kanliang Wang (2008) ที่กล่าวว่าความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี ซึ่งเป็นระดับความเชื่อมั่นส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน จะมีผลกระทบโดยตรงในด้านบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน อันจะส่งผลกระทบใน ทางอ้อมไปสู่เจตนาในการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานในที่สุด

5.1.2.2 ความชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนบุคคล (Personal Innovativeness in Information Technology) เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จากการวิเคราะห์ ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความสนใจ ชอบเรียนรู้และทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่ใน ระดับมาก ซึ่งจากการเก็บข้อมูลผ่านทาง web survey แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ดีอยู่แล้ว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยความชอบ เทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนบุคคล ส่ง ผลกระทบในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี 3G สอดคล้องกับงานวิจัยของ June Lu, Chang Liu, Chun-Sheng Yu and Kanliang Wang (2008) โดยผลของการศึกษาพบว่าผู้ที่มีความชอบเทคโนโลยี ใหม่ๆ หรือมีความกล้าเสี่ยงที่จะลองใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ จะมีผลกระทบทางตรงในด้านบวกกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการ ยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้นด้วย

5.1.2.3 อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อิทธิพลจากเพื่อนหรือ คนรอบข้าง รวมทั้งภาพลักษณ์ทางสังคมในเรื่องของความทันสมัย และค่านิยมในสังคมที่กำลัง นิยมหรือให้ความสนใจเทคโนโลยี 3G เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ จะมีผลกระทบทางตรงในด้าน บวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี 3G ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Carolina Lopez-Nicolas, Francisco J. Molina-Castillo and Harry Bouwman (2008) โดยผล ของการศึกษาพบว่า อิทธิพลทางสังคมที่มาจากเพื่อนหรือคนรอบข้างโดยการบอกปากต่อปาก, ค่านิยมในสังคม, ภาพลักษณ์หรือความโดดเด่นของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่ง ผลกระทบทางตรงใน ด้านบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และมีผลกระทบไปสู่ เจตนาในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งของ June Lu, Chun-Sheng Yu, Chang Liu and James E. Yao (2003) ซึ่งพบว่าอิทธิพลทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องภาพลักษณ์ทาง สังคมในด้านแฟชั่น รวมทั้งอิทธิพลจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง และค่านิยมในสังคม เป็นปัจจัยที่ ส่งผลกระทบทางตรงในด้านบวกกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

จากผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นความต้องการของลูกค้าในการตัดสินใจยอมรับหรือเลือกใช้เทคโนโลยี 3G ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย 3G แห่งหนึ่งซึ่งมีความคิดเห็นว่าผลการวิจัยนี้สามารถสะท้อนถึงความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายอยู่ในช่วงของการทำแผนพัฒนาระบบเพื่อรองรับเทคโนโลยี 3G ดังนั้นจึงสามารถจะนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงสามารถทำการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) ได้ เพื่อพิจารณาว่าควรจะเลือกลูกค้ากลุ่มใดเป็นผู้ที่ให้ทดลองใช้บริการ รวมทั้งสามารถนำผลที่ได้ในครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น และความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับผู้บริหารอีกท่านหนึ่งของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง โดยมีความเห็นว่าจากผลการวิจัยสามารถใช้ดูแนวโน้มความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาด รวมทั้งวางกลยุทธ์ต่างๆ สำหรับการเปิดตลาดเทคโนโลยี 3G ต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ฯ ” นั้น ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G คือปัจจัยความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี 3G (Technology Trust) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความเชื่อมั่นในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การเก็บรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และความเชื่อถือได้ของระบบเทคโนโลยี 3G มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน อันจะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีในการใช้งานและส่งผลกระทบต่อเจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ในที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่ายควรให้ความสำคัญในเรื่องความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Mobile Banking) บริการซื้อขายผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (On-line Video Sales Catalogues) ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ประกอบการในธุรกิจหลายประเภทสามารถเปิดขายสินค้าโดยให้ลูกค้าของตนสามารถเข้ามาชมตัวอย่างและรายการสินค้าก่อนที่จะทำการตัดสินใจซื้อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องให้ข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่าย 3G ควรให้ความสำคัญในเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ได้แก่ กระบวนการตรวจสอบยืนยันผู้ใช้บริการกับระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Authentication Process)

กระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล (Encrypt and Decrypt Process) เป็นต้น โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าทุกกระบวนการทำงานมีความเที่ยงตรง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ไม่เกิดปัญหาในขณะที่มีการใช้งานและสามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้เป็นความลับได้ สามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ไม่พึงประสงค์ (Hacker) เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นเมื่อใช้งานในเทคโนโลยี 3G

เกี่ยวกับปัจจัยความชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนบุคคล (Personal Innovativeness in Information Technology) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีความชอบหรือสนใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน อันจะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีในการใช้งานและส่งผลต่อเจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้ในที่สุด และกลุ่มคนเหล่านี้มีแนวโน้มว่าเป็นกลุ่มคนที่ริเริ่มใช้บริการใหม่ๆ บน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่าย 3G ควรจะมีการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) โดยพิจารณาถึงปัจจัยความชอบเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนบุคคลด้วย เพื่อจะได้นำเสนอบริการที่ตรงตามความต้องการที่มีความเหมาะสมสำหรับลูกค้าเหล่านี้โดยเฉพาะ เช่น การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ หรือระบบแสดงข่าวสารข้อมูล (Content) ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ลูกค้าสนใจ

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า อิทธิพลทางสังคมที่มาจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง ค่านิยมในสังคมที่กำลังนิยมเทคโนโลยี 3G ภาพลักษณ์ทางสังคมของผู้ใช้งาน เทคโนโลยี 3G มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่าย 3G ควรใช้ประโยชน์จากการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ พัฒนากลยุทธ์การตลาดกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นเทคโนโลยีที่เซ็กซี่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ ได้รับประโยชน์จากการใช้งานมากกว่าคนทั่วไป พร้อมทั้งสร้างสังคมผู้ใช้เทคโนโลยี 3G ขึ้น (3G Community) เพื่อเป็นแหล่งชุมชนของผู้ใช้บริการ 3G และกระตุ้นให้เกิดการบอกปากต่อปาก (Word of Mouth) จากเพื่อนหรือคนรอบข้างต่อกันไป อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี 3G ในเรื่องของมีประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลได้ดีกว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเดิมคือ 2.75G ซึ่งยังมีข้อจำกัดในเรื่องขนาดและความเร็วในการรับส่งข้อมูล ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่าย 3G ควรใช้จุดเด่นของเทคโนโลยี 3G ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาบริการที่เน้นความเร็วในการส่งข้อมูลและสามารถส่งข้อมูลขนาดใหญ่ได้ นอกจากนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี 3G โดยเห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น บริการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี 3G ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยี 3G โดยส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีความน่าสนใจ และมีความรู้สึกเห็นด้วยที่จะนำมาใช้ให้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน และมีความคิดว่าจะแนะนำหรือบอกต่อให้เพื่อนหรือคนรอบข้างใช้งานต่อ ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่าย 3G ควรใช้ประโยชน์จากทัศนคติที่ดีของลูกค้านี้ให้เป็นประโยชน์ โดยการพัฒนาบริการที่หลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย ทั้งนี้บริการต่างๆ นั้นควรมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกใช้งานง่าย แต่ยังคงประสิทธิภาพของบริการเหมือนเดิม

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่ต่อเนื่องได้ดังนี้

5.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงเริ่มต้นของพัฒนาเทคโนโลยี 3G ในประเทศไทย (Early Stage) ขอบเขตการศึกษาจึงวัดถึงปัจจัยเกี่ยวกับเจตนาการใช้งานเทคโนโลยี 3G (Behavioral Intention) ของผู้ใช้บริการ เนื่องจากยังไม่สามารถวัด พฤติกรรม การใช้งานจริงของผู้ใช้บริการได้ (Actual Use) เพราะอยู่ในช่วงของการทดลองใช้เทคโนโลยี 3G ผู้ให้บริการเครือข่ายยังไม่มีเปิด Commercial Launch อย่างเป็นทางการ ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังปัจจัย พฤติกรรม การใช้งานจริงของผู้ใช้งาน (Actual Use) เพื่อให้ครอบคลุมตามโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) มากยิ่งขึ้น

5.3.2 ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้ระบบ Web Survey เพียงช่องทางเดียว ซึ่งอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่มีความสนใจเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีมากกว่าคนทั่วไป ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไปควรเพิ่มช่องทางในการเก็บข้อมูลให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้หรือมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี

หลายระดับ และควรขยายกลุ่มกลุ่มประชากรไปในเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ฯ ” มีข้อจำกัดในการศึกษาคือเป็นช่วงเริ่มต้นของการพัฒนาเทคโนโลยี 3G (Early Stage) จึงไม่สามารถวัดปัจจัย พฤติกรรม การใช้งานจริงของผู้ใช้บริการได้ (Actual Use)