

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี VoIP และเพื่อเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเสนอเป็นแนวทางเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาเตรียมความพร้อมในการนำระบบเทคโนโลยี VoIP มาใช้งานในองค์กรในอนาคต

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 360 ชุด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,524 คน การเก็บข้อมูลดังกล่าวได้ส่งแบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการแจกแบบสอบถามที่เป็นแบบฟอร์ม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ สถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี VoIP และข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยี VoIP ซึ่งข้อมูลในส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่ใช้การวัดแบบ Rating scale ตามหลักของลิเคิร์ทสเกล (Likert scale) โดยกำหนดช่วงออกเป็น 5 ระดับ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (T-test และ Anova)

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)

จากแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง โดยมีเพศชายจำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 82.78 และเพศหญิงจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.22 นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 มีระดับการศึกษาสูงสุด

ส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานฝ่ายระบบสื่อสาร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.56 อยู่ในระดับงาน 6-7 มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในตำแหน่งงานวิศวกรมากที่สุดคือ จำนวน 241 คิดเป็นร้อยละ 66.94 และรายได้มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22

จากแบบสอบถามในส่วนของคุณลักษณะเกี่ยวกับเทคโนโลยี VoIP สามารถสรุปได้ว่า ประภาพของเทคโนโลยี VoIP นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่รู้จักเทคโนโลยี VoIP แบบหัวเครื่องโทรศัพท์ IP Phone มากที่สุด รองลงมาคือ โปรแกรมโทรศัพท์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ (Soft phone) นอกจากนั้นชนิดของเทคโนโลยี VoIP ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ Cisco IP Telephony รองลงมาคือคือ การโทรศัพท์ผ่านระบบ Y-Tel 1234 ถ้าจำแนกตามช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักเทคโนโลยี VoIP ก็พบว่า ช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักเทคโนโลยีดังกล่าวเลือกเป็นอันดับที่ 1 คือ อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ บทความ สำหรับจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักเทคโนโลยี VoIP พบว่า ระยะเวลาส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักเทคโนโลยี VoIP คือ 1-3 ปี รองลงมาคือ ระยะเวลา 4-6 ปี และท้ายสุดถ้าจำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบ หรือ ไม่ทราบ ถึงข้อดีของเทคโนโลยี VoIP พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ทราบถึงข้อดีของเทคโนโลยี VoIP

5.1.2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)

ตารางที่ 5.1

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารทางเสียงผ่านโครงข่ายไอพี (VoIP)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี VoIP	ระดับความคิดเห็น
1. การรับรู้ว่าคุณสมบัติ VoIP มีประโยชน์ (PU)	มาก
2. การรับรู้ว่าคุณสมบัติ VoIP ง่ายต่อการใช้งาน (PEOU)	มาก
3. ความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคล (PI)	มาก
4. คุณลักษณะเทคโนโลยี VoIP (CHAR)	มาก
5. ความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี VoIP (TRUST)	ปานกลาง
6.ทัศนคติการใช้งานเทคโนโลยี VoIP (A)	มาก
7. เจตนาการใช้งานเทคโนโลยี VoIP (BI)	มาก

โดยสรุปแล้วระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี VoIP อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยเรื่องความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี VoIP มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จากบทที่ 4 พบว่าปัจจัยด้านอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่มมากที่สุด โดยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในกลุ่ม Perceived ease of use (PEOU), Attitude toward using (A), Personal innovativeness (PI), Technology

trust (TRUST) และ System characteristic (CHAR) สำหรับกลุ่ม Perceived usefulness (PU) และ Behavioral intention (BI) พบว่าไม่มีความแตกต่าง

นอกจากนั้นปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างกลุ่ม รองลงมา โดยมีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Sig.) ในกลุ่ม Perceived ease of use (PEOU), Attitude toward using (A), Behavioral intention (BI) และ Personal innovativeness (PI) สำหรับกลุ่ม Technology trust (TRUST) และ System characteristic (CHAR) พบว่าไม่มีความแตกต่าง

5.1.4 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP)

5.1.4.1 การรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP มีประโยชน์ (Perceived usefulness: PU)

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติในบทที่ 4 พบว่าเมื่อการรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP มีประโยชน์เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ทัศนคติการใช้งานเทคโนโลยี VoIP และเจตนาการใช้งานเทคโนโลยี VoIP นั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ TAM และจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถามนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่างให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องการรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP มีประโยชน์อยู่ในระดับมาก

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในเรื่องนี้มีส่วนผลักดันให้เกิดผลในเชิงบวกต่อทัศนคติ และเจตนาการใช้งานเทคโนโลยี VoIP ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Yaobin Lu, Tao Zhou, and Bin Wang (2008) และ Ing-Long Wu and Jian-Liang Chen (2005)

5.1.4.2 การรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of used: PEOU)

จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 พบว่าเมื่อการรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP ง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้การรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP มีประโยชน์ และทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP นั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ TAM และจากการวิเคราะห์แบบสอบถามนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่างให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องการรับรู้ว่าคุณประโยชน์ VoIP ง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในเรื่องนี้มีส่วนผลักดันให้เกิดผลในเชิงบวกต่อทัศนคติ และการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์ อันจะเป็นผลทางอ้อมต่อเจตนาในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ing-Long Wu and Jian-Liang Chen (2005)

5.1.4.3 ทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP (Attitude toward using: A)

จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 พบว่าเมื่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เจตนาการใช้งานเทคโนโลยี VoIP นั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ TAM และจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบสอบถามนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่างให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP อยู่ในระดับมาก

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในเรื่องนี้มีส่วนผลักดันให้เกิดผลในเชิงบวกต่อเจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yaobin Lu, Tao Zhou, and Bin Wang (2008) และ Ing-Long Wu and Jian-Liang Chen (2005)

5.1.4.4 ความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคล (Personal innovativeness: PI)

จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 พบว่าเมื่อความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้การรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์ และการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP ง่ายต่อการใช้งาน นั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และจากการวิเคราะห์แบบสอบถามนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่างให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลแต่ละคนที่มีความสนใจในเทคโนโลยีที่ระดับแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อระดับการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์ และการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ June Lu, Chang Liu, Chun-Sheng Yu, and Kanliang Wang (2007)

5.1.4.5 คุณลักษณะเทคโนโลยี VoIP (System characteristic: CHAR)

จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 จะพบว่าเมื่อคุณลักษณะเทคโนโลยี VoIP เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้การรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์ นั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แต่จะไม่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยี VoIP ง่ายต่อการใช้งาน และจากการวิเคราะห์แบบสอบถามนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต่างให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องความสนใจเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ June Lu, Chang Liu, Chun-Sheng Yu, and Kanliang Wang (2007)

โดยสรุปจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นนั้น การที่จะประยุกต์ใช้เทคโนโลยี VoIP ในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยให้ประสบผลสำเร็จนั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ การรับรู้เทคโนโลยี VoIP มีประโยชน์, การรับรู้เทคโนโลยี VoIP ง่ายต่อการใช้งาน, ทศนคติการใช้งานเทคโนโลยี VoIP, ความสนใจเทคโนโลยีส่วนบุคคล และคุณลักษณะเทคโนโลยี VoIP นอกจากนี้ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หลักๆที่ต้องคำนึงถึงคือปัจจัยด้านอายุ และตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี VoIP ซึ่งทำให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ สามารถนำข้อมูลในส่วนนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาติดตั้งใช้งานภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ รวมทั้งสามารถนำไปพิจารณาได้ว่ากลุ่มพนักงานกลุ่มใดควรจะได้เป็นผู้ได้ทดลองใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวนี้เป็นกลุ่มแรกอีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตทางด้านประชากรค่อนข้างจำกัด คือศึกษาเฉพาะพนักงานสายงานรองผู้ว่าการระบบส่งเท่านั้น ซึ่งงานศึกษาในอนาคตควรที่จะขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานสายงานรองผู้ว่าการอื่นๆ ภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้น เนื่องจากพนักงานกลุ่มอื่นๆ เหล่านั้นในอนาคตก็มีโอกาสที่จะใช้งานเทคโนโลยี VoIP ภายในองค์กรเช่นเดียวกัน และนอกจากนั้นเมื่อระบบเทคโนโลยี VoIP ได้ติดตั้งภายในองค์กรไปแล้ว ก็น่าจะมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้งานระบบเทคโนโลยีดังกล่าวภายในองค์กร เพื่อจะได้เป็นข้อมูลหรือแนวทางให้กับหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ และติดตั้งบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยี VoIP ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพเมื่อระบบได้ดำเนินการติดตั้งไปแล้วอีกด้วย

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี VoIP กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง” มีข้อจำกัดในการศึกษา คือ เรื่องของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เนื่องจากเทคโนโลยี VoIP เป็นเทคโนโลยีที่มีเพียงกลุ่มคนบางกลุ่มเท่านั้น

ที่รู้จัก ดังนั้นการเก็บข้อมูลจึงมีความยาก และต้องใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนานพอสมควร นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเข้าใจตลาดเคลื่อน หรือเข้าใจไม่ถูกต้องนักในเรื่องเทคโนโลยี VoIP

5.4 แนวทางการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยี Voice over Internet Protocol (VoIP) ภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ปัจจุบันระบบชุมสายโทรศัพท์แบบดั้งเดิมของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ติดตั้งอยู่ที่สำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เพื่อจ่ายหมายเลขโทรศัพท์ให้แก่พนักงานในส่วนกลางฯ และมีการติดตั้งระบบชุมสายโทรศัพท์ตามสถานีไฟฟ้าในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศเพื่อจ่ายหมายเลขโทรศัพท์ให้แก่พนักงานในแต่ละสถานีไฟฟ้าต่างๆ เช่นกัน โดยการเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ นั้นเป็นการเชื่อมต่อบนโครงข่ายของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เอง

ในปัจจุบันนี้ระบบชุมสายโทรศัพท์แบบดั้งเดิมมีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาลดลง ผู้ผลิตระบบชุมสายโทรศัพท์หลายรายต่างก็พยายามพัฒนาอุปกรณ์ของตนเองให้เข้าสู่ระบบเทคโนโลยี VoIP ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ก็มีแผนการติดตั้งระบบชุมสายโทรศัพท์ที่ใช้เทคโนโลยี VoIP

จากงานศึกษาในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะ และแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยี VoIP ภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ โดยแบ่งเป็นแผนการดำเนินงานดังนี้

5.4.1 แผนการดำเนินงานระยะสั้น (ระยะที่ 1)

ในการดำเนินงานระยะแรกนี้หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในกาออกแบบ และติดตั้งระบบเทคโนโลยี VoIP ควรจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ระบบเทคโนโลยีดังกล่าวให้แก่พนักงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ได้รับทราบข้อมูลของเทคโนโลยีดังกล่าวให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องคุณลักษณะของเทคโนโลยีในเชิงเทคนิค, ความจำเป็นที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีนี้, นอกจากนั้นต้องประชาสัมพันธ์ในเรื่องของประโยชน์โดยรวมที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ และพนักงานในองค์กรจะได้รับจากการติดตั้งเทคโนโลยี VoIP นอกจากในเรื่องของประโยชน์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี VoIP อีกด้วย สิ่งทีกล่าวมาข้างต้นก็เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งานเทคโนโลยี VoIP นั่นเอง

นอกจากนั้นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ต้องดำเนินการสร้างเสริม สนับสนุน และกระตุ้นความคิดในเรื่องความสนใจในเทคโนโลยีต่างๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร สร้างสังคมภายในองค์กรให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ในเรื่องเทคโนโลยีให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างระดับความคิดในเรื่องความสนใจเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

ซึ่งการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และการสนับสนุนดังกล่าวจะเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี VoIP ก่อนการดำเนินการติดตั้งใช้งานในองค์กร

5.4.2 แผนการดำเนินงานระยะยาว (ระยะที่ 2)

ในแผนการดำเนินงานในระยะนี้จะเป็นการดำเนินงานในส่วนของการติดตั้งระบบเทคโนโลยี VoIP โดยในส่วนของการออกแบบ และติดตั้งระบบเทคโนโลยี VoIP นี้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของหน่วยงานที่รับผิดชอบว่าจะดำเนินการติดตั้งระบบเทคโนโลยีดังกล่าวในรูปแบบใด และจะดำเนินการติดตั้งให้แก่ผู้ใช้งานในกลุ่มใดก่อนหลัง โดยอาจจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการผลการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนประกอบในการพิจารณาเพิ่มเติม

5.3.3 แผนการดำเนินงานพัฒนา (ระยะที่3)

เมื่อมีการติดตั้งระบบเทคโนโลยี VoIP ไปแล้วสิ่งที่ควรดำเนินการควบคู่กันไปก็คือ การหาแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานบนระบบเทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่อุปกรณ์ และการเป็นพัฒนาต่อยอดไปเรื่อยๆ นอกจากนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบก็ควรมีการจัดทำประเมินความพึงพอใจจากการใช้งานเทคโนโลยี VoIP จากพนักงานภายในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป