

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G และเพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G และความต้องการใช้บริการ 3G สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) โดยใช้เทคนิคในการประมาณความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Marginal effects

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.75 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.5 อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.75 รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 43.0 เหตุที่เลือกใช้เพราะบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดังกล่าว คือ คุณภาพของเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.0 เหตุผลในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้ติดต่อกับพูดคุยกับเพื่อน/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 52.0 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ ราคาตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.75 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50

## ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.67$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการเสริมตรงตามความต้องการ ( $\bar{X}=3.83$ ) รองลงคือ มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ ( $\bar{X}=3.81$ ) ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.23$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.31$ ) รองลงคือ การใช้งาน Internet คิดตามข้อมูลจริง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ ) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.34$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีศูนย์บริการทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ) รองลงมีพื้นที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและสถานที่จำหน่ายมีมาตรฐานเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.24$ ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.63$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ ) รองลงคือ มีราคาที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.71$ )

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit model) ด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Marginal effects ผลการศึกษาได้ค่า log likelihood function เท่ากับ -58.46390 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -255.0653 ค่า Chi squared เท่ากับ 393.2027 ค่า McFadden Pseudo R-squared เท่ากับ 0.7707885 ค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 95.25% พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีหลายปัจจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่น 99% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ( $\alpha=0.01$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริการเสริมตรงตามความต้องการ ( $X_{15}$ ) ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม ( $X_{17}$ ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ( $X_{26}$ ) และมีราคาที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ ( $X_{28}$ ) ด้วยความเชื่อมั่น 95% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ( $\alpha=0.05$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ ( $X_{12}$ ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ความบ่อยครั้งในการโฆษณา ( $X_{27}$ ) ด้วยความเชื่อมั่น 90% หรือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 10% ( $\alpha=0.1$ ) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ( $X_2$ ) และระบบเครือข่ายที่ใช้บริการในปัจจุบัน ( $X_7$ )

### ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีความต้องการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความต้องการได้ ดังนี้ การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}$ =4.16), การรับ-ส่งข้อความ(SMS) ( $\bar{X}$ =4.11), การทำงานบนอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ( $\bar{X}$ =4.08), การส่งรูปภาพจากโทรศัพท์มือถือ ( $\bar{X}$ =4.02), การกำหนดโทนเสียงและเสียงรับสายของตนเองตามหมายเลขที่โทรศัพท์เข้ามา ( $\bar{X}$ =3.99), การใช้อินเทอร์เน็ตด้วยอุปกรณ์แอร์การ์ดที่ใช้งานร่วมกับโน้ตบุ๊ก ( $\bar{X}$ =3.99), การรับส่ง e-mail ( $\bar{X}$ =3.95), การรับส่งภาพเคลื่อนไหวเป็นวีดีโอคลิป ( $\bar{X}$ =3.84), การดาวน์โหลดเพลงหรือภาพยนตร์ ( $\bar{X}$ =3.82), พิมพ์ข้อความพูดคุยระหว่างบุคคลต่างๆ ในลักษณะโต้ตอบกัน (Chat) ( $\bar{X}$ =3.81), สามารถเลือกรับโทรศัพท์เฉพาะหมายเลขที่ผู้ใช้ต้องการรับ ( $\bar{X}$ =3.77), ดาวน์โหลดเกมส์ ( $\bar{X}$ =3.76), ค้นหาข้อมูลแผนที่ของสถานที่ต่างๆ ( $\bar{X}$ =3.68), รับชมรายการประเภทต่างๆ ของโทรทัศน์ บนโทรศัพท์มือถือได้ ( $\bar{X}$ =3.67), จองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม จองตั๋วเครื่องบิน ผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ( $\bar{X}$ =3.65), รับข่าวสารประจำวัน ข่าวจรรยา ข่าวด่วน ข่าวสังคม ดวงชะตาประจำวัน ( $\bar{X}$ =3.62), แนะนำเส้นทางรถยนต์ ( $\bar{X}$ =3.61), ผู้ใช้สามารถเห็นภาพของกลุ่มสนทนาในระหว่างการพูดคุย ( $\bar{X}$ =3.61), รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายของสินค้า ( $\bar{X}$ =3.61), สามารถชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ( $\bar{X}$ =3.59), ดูภาพวิดีโอจากกล้อง CCTV เช่นกล้องที่ติดตั้งที่บ้าน กล้องที่ติดตามถนน ( $\bar{X}$ =3.56), สนทนาพร้อมกันหลายสาย ( $\bar{X}$ =3.55), ควบคุมการเปิด-ปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ ( $\bar{X}$ =3.47), ธุรกิจต่างๆ เกี่ยวกับการเงิน ธนาคาร ( $\bar{X}$ =3.47), ใช้เครื่องโทรศัพท์มือถือตรวจสอบบุคคลในการเข้า-ออกประตู ( $\bar{X}$ =3.45), และความต้องการใช้บริการจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ในระดับความต้องการมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ สั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์มือถือ ( $\bar{X}$ =3.40)

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในบริการจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ในระดับมาก ได้แก่ บริการการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต, การรับ-ส่งข้อความ (SMS), การทำงานบนอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา การเห็นภาพของกลุ่มสนทนา, การรับชมรายการ โทรทัศน์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่, การส่งภาพเคลื่อนไหวเป็นวีดีโอ, การค้นหาข้อมูลแผนที่ เป็นต้น

**ตอนที่ 4** ข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G

ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด ได้แก่ ความต้องการด้านเทคโนโลยี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 เนื่องจากระบบ 3G เป็นระบบที่ประเทศไทยอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการให้บริการ ดังนั้นเทคโนโลยีที่เมื่อเทียบกับเพื่อนบ้านหรือต่างประเทศนั้นอาจยังมีความล้าช้ากว่ามาก ผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในด้านเทคโนโลยี ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านเทคโนโลยี, รูปแบบของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 เนื่องจากในปัจจุบันรูปแบบของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่วางจำหน่ายนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของจอแบบทัชสกรีน(Touch screen) ซึ่งข้อเสียของลักษณะของจอแบบทัชสกรีนคือ ถ้าหากทำเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ตก อาจทำให้แผงวงจรควบคุมเสียและไม่สามารถใช้งานได้, ความครอบคลุมของสัญญาณ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 เนื่องจากระบบ 3G เป็นระบบที่ประเทศไทยอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการให้บริการ ดังนั้นสัญญาณระบบโทรศัพท์อาจยังไม่มีครอบคลุมในบางพื้นที่ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการขยายสัญญาณ แต่เชื่อว่าในอนาคตประเทศไทยจะมีการให้บริการสัญญาณ 3G ทั่วทุกพื้นที่ประเทศไทย รองลงมาคือด้านราคา ได้แก่ ต้องการราคาถูกลงหรือราคาที่คุ้มค่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 เนื่องจากในปัจจุบันราคาของแพคเกจหรือค่าบริการ 3G มีราคาที่สูงมาก ซึ่งปัจจัยทางด้านราคาเป็นสาเหตุสำคัญในการที่ผู้บริโภคหรือผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G และมองว่าราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันราคาสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่รองรับระบบ 3G ในปัจจุบันนั้นมีราคาที่สูงประมาณ 10,000-30,000 บาท ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ อยากให้มีศูนย์บริการที่มีความทันสมัยติดต่อได้หลายช่องทางและบริการที่ดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ได้แก่ ต้องการมีโปรโมชั่นที่หลากหลายด้านราคา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และต้องการมีโปรโมชั่นที่หลากหลายด้านบุคคล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า สิ่งที่เป็นผลให้เกิดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก และปานกลางตามลำดับ ซึ่งต้องทำการปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคมีความคาดหวังกับเทคโนโลยี 3G ก่อนข้างสูง ซึ่งจะส่งผลเสียมากกว่าผลดีในระยะยาว เนื่องจากทำให้สร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ยาก นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องสร้างความทันสมัยความถูกต้องของข้อมูลประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ให้น่าเชื่อถือเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาในด้านตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อรองรับความต้องการของกลุ่มผู้นำการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วขึ้น ความสามารถในการใช้งานแทนคอมพิวเตอร์ต่อกับเครื่องพิมพ์ ต่อกับโปรเจคเตอร์ เพื่อรองรับการใช้งานแบบมัลติมีเดียได้มากขึ้นในระบบ

2. ด้านราคา เนื่องจากในปัจจุบันราคาเครื่องโทรศัพท์เพื่อรองรับระบบ 3G มีราคาก่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญอย่างมากในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อโทรศัพท์มือถือที่มีคุณภาพ และมีราคาที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ โดยที่ค่าบริการต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม เนื่องจากบริการต่างๆ ในระบบ 3G จะต้องมีปริมาณการใช้งานรับส่งข้อมูลมากขึ้นกว่าเดิม ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายโดยรวมที่มากขึ้น ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรมีกลยุทธ์ เช่น มีการกำหนดอัตราค่าบริการเสริมในระบบ 3G ในช่วงแรกให้ต่ำกว่าบริการเสริมในปัจจุบัน มีทางเลือกให้ผู้ให้บริการในด้านความเร็วที่เพิ่มขึ้นแต่จ่ายแพงกว่า หรือความเร็วเท่าเดิมจ่ายถูกกว่า ซึ่งจะต้องมีการแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าความเร็วแตกต่างกัน เพื่อเป็นการกระตุ้นและดึงดูดให้ทดลองใช้งานและมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการกำหนดวิธีคิดค่าบริการเสริมหลากหลาย ได้แก่ แบบเหมาจ่ายรายเดือน หรือแบบเหมาจ่ายรวมทุกบริการในระบบ 3G หรือจ่ายตามจำนวนครั้งที่ใช้งานจริง หรือแยกเป็นเฉพาะบริการย่อยๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกให้ตรงกับความต้องการใช้งานของผู้บริโภค ได้อย่างเหมาะสม

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และให้บริการหลังการขายที่ดีและสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงช่องทางการจัดจำหน่ายที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก ควรมีการเพิ่มศูนย์บริการให้มากขึ้น และมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยี

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากเทคโนโลยี 3G เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยี สมัยใหม่ต้องอาศัยระยะเวลาในการยอมรับจากผู้บริโภค ดังนั้นควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

เทคโนโลยี 3G โดยในปัจจุบันสื่อต่างๆนั้นมียุทธศาสตร์ต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น เนื่องจากเป็นสื่อที่นิยมที่สุดของกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีที่เป็นคนทำงาน และเน้นการให้ความรู้ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ เนื่องจากเป็นสื่อที่นิยมที่สุดของกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักเรียน นักศึกษา โดยสามารถทำได้หลากหลาย เช่น โฆษณาสั้น สารคดีผ่านรายการต่างๆ หรือจัดกิจกรรมโดยการนำอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่บริการต่างๆ ในระบบ 3G ความสามารถและคุณภาพของข้อมูล 3G เป็นต้น โดยกิจกรรมนี้ควรมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และสื่อต่างๆ ให้เกิดการทดลองใช้ และนำไปประชาสัมพันธ์ต่อไป เพื่อให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยี 3G ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ศึกษาเชื่อว่าการที่คนมีความรู้มากขึ้นจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนสนใจและมีความต้องการใช้บริการเทคโนโลยี 3G มากขึ้นด้วย

### 5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ประสบปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. คำถามในแบบสอบถามอาจมีข้อบกพร่อง ไม่สามารถครอบคลุมปัญหาได้ทั้งหมด และคำถามบางคำถามอาจไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจและสับสนในการตอบ ซึ่งเป็นผลให้ข้อมูลที่ได้อาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

2. การขาดความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนอาจตอบแบบสอบถามไม่ตรงกับความจริง เช่น เจตนาตอบแบบผิดๆหรือใช้เพียงการคาดคะเน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้อาจบิดเบือนไปจากความจริง

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในจังหวัดใกล้เคียง เพื่อนำข้อมูลมาทำการเปรียบเทียบความต้องการและประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G