

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรที่ศึกษาคือกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีการทดสอบความเที่ยงของเนื้อหาและเสนอต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ทั้งหมด แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้รับมา วิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for The Social Science) for Windows version 17 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนของประชาชน ในกรุงเทพมหานคร หลังจากได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนต่าง ๆ แล้วสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชาย 139 คน เพศหญิง 261 คน ส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ยี่ห้อ Nokia ใช้ระบบ AIS ชำระเงินเป็นแบบเติมเงิน ใช้มากกว่าวันละ 6 ครั้ง ใช้ 1-5 นาทีต่อครั้ง และใช้ช่วงกลางวัน

ตอนที่ 3 เทคโนโลยี (แอปพลิเคชัน) บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน

กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันที่มากับตัวเครื่อง มีใช้ 1-5 app ราคาต่ำกว่า 20 บาท ประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้คือ Social Network และมีการใช้ทุกวัน

ตอนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน

ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนใช้แอปพลิเคชันในการแชทกับเพื่อน เพราะให้ความบันเทิงและผ่อนคลาย โดยเป็นแอปพลิเคชันเกี่ยวกับ Social Network และการให้บริการของผู้ให้บริการมีความเข้าใจง่ายและได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการบริการ

ตอนที่ 5 ข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีการใช้แอปพลิเคชันสมาร์ตโฟนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเลือกใช้ออปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนในระดับมากที่สุด 8 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต้น ๆ ได้แก่ ใช้เพื่อสร้างความบันเทิงสนุกสนาน ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ประโยชน์จากการทำงานแอปพลิเคชัน ($\bar{X} = 3.96$) และการได้รับความสะดวกสบายจากการใช้แอปพลิเคชัน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ ส่วนการเลือกใช้ออปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนในระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ใช้เพราะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.16$) ใช้เพราะค่านิยม/แฟชั่น ($\bar{X} = 3.10$) และใช้เพราะมีคนแนะนำให้ใช้ ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

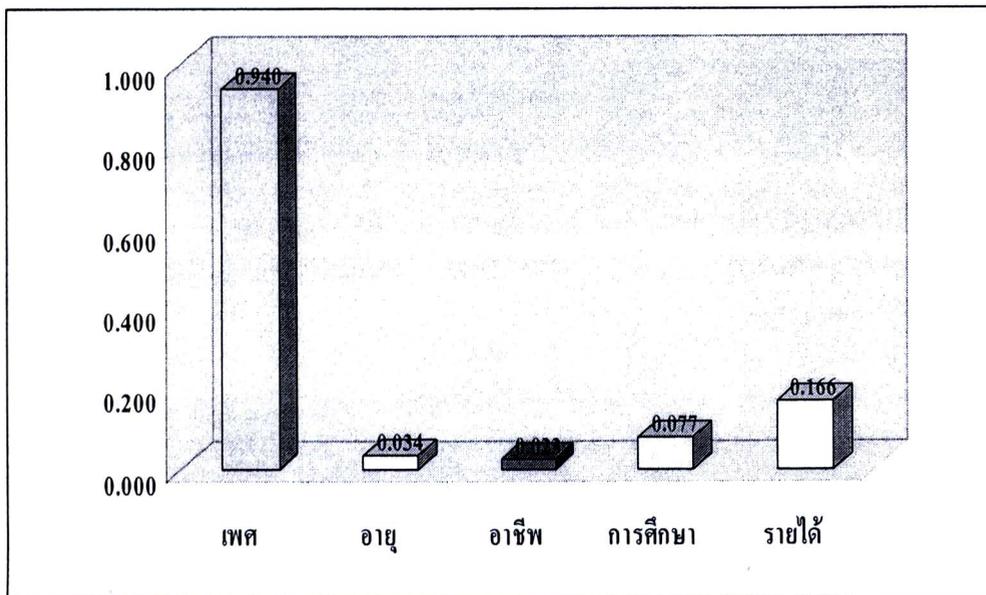
ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

ลักษณะประชากรของผู้ใช้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ การศึกษารายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วน อายุกับอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

แสดงการเปรียบเทียบลักษณะประชากร



ภาพ 5 ลักษณะประชากรของผู้ใช้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่ต่างกัน

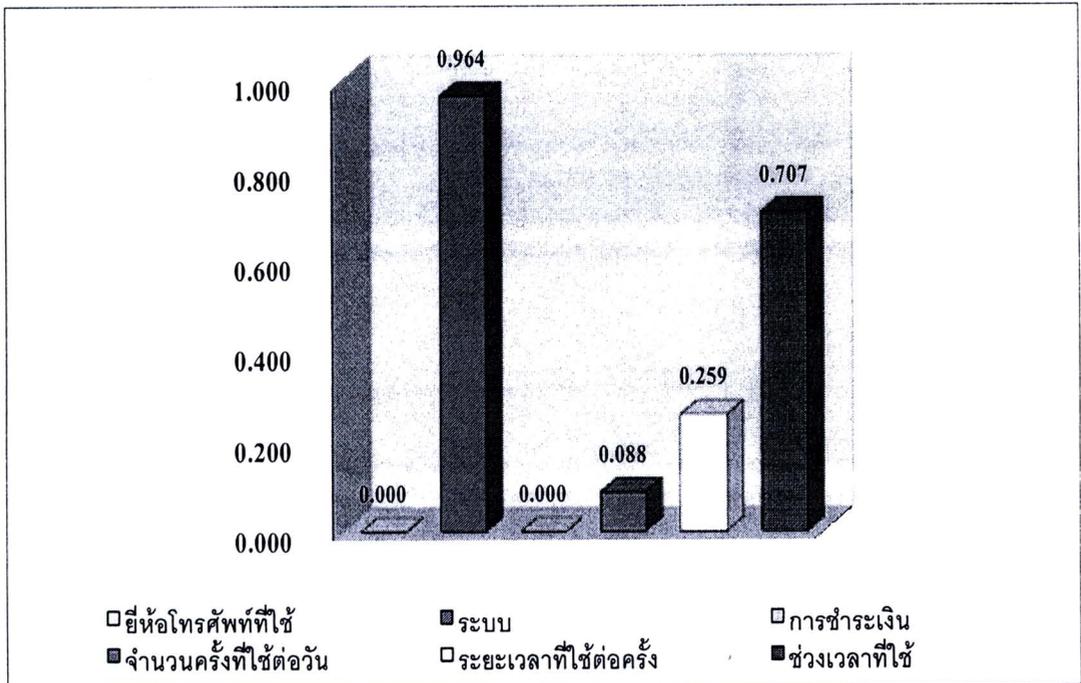
ที่มา. จากการวิเคราะห์

สมมติฐานที่ 2

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ในการใช้ยี่ห้อของโทรศัพท์และประเภทการชำระเงิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนระบบที่ใช้ จำนวนครั้งและระยะเวลาที่ใช้ต่อครั้ง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์



ภาพ 6 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่ต่างกัน

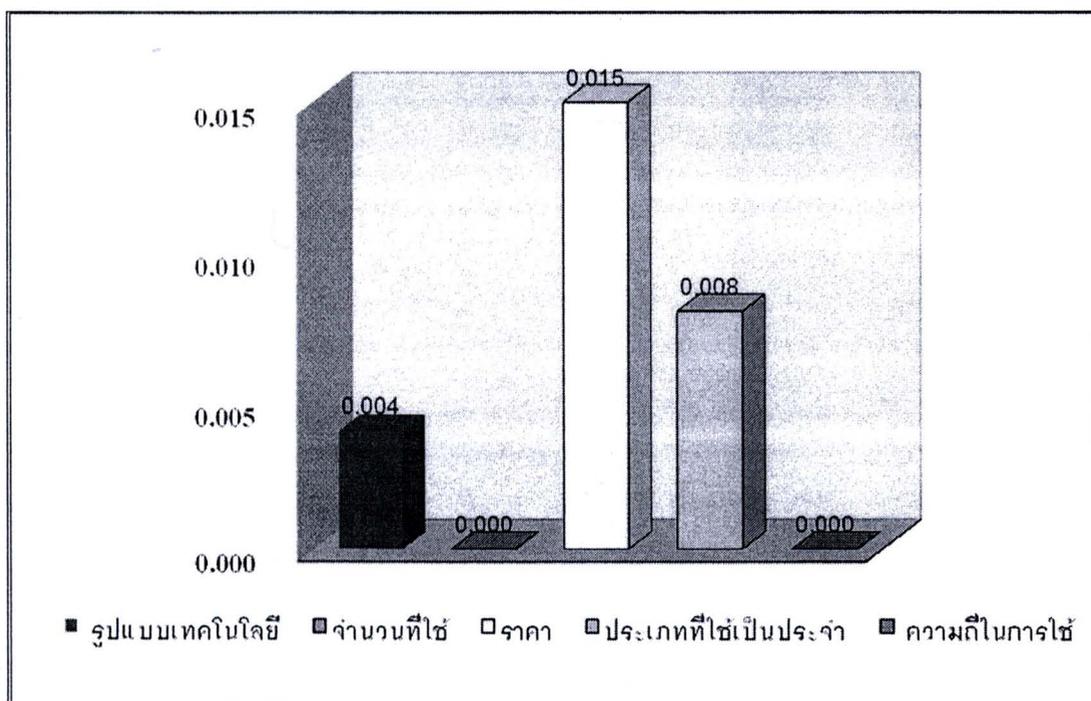
ที่มา. จากการวิเคราะห์

สมมติฐานที่ 3

เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนต่างก็มีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่ต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ทั้งรูปแบบของเทคโนโลยี จำนวนของเทคโนโลยีที่ใช้ ราคา และประเภทของเทคโนโลยี และความถี่ในการใช้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

แสดงการเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน



ภาพ 7 เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้อะปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่ต่างกัน

ที่มา. จากการวิเคราะห์

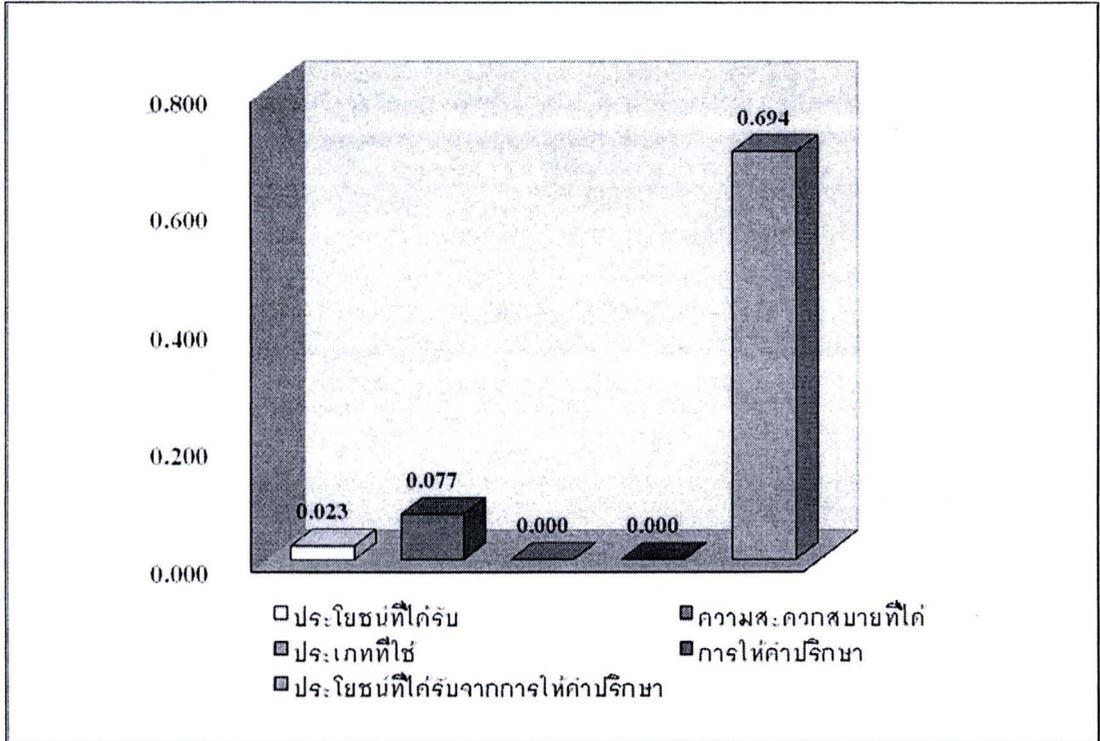
สมมติฐานที่ 4

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้อะปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือและการให้บริการของผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนความสะดวกสบายที่ได้และประโยชน์ที่ได้จากการให้

ค่าปริกษา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

แสดงการเปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับ



ภาพ 8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่แตกต่างกัน

ที่มา. จากการวิเคราะห์

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อุปกรณ์บนสมาร์ทโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่สำคัญในการอภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ใช้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่แตกต่างกัน

การศึกษาลักษณะประชากรของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันในด้านอายุและอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ด้านบุคลิกภาพที่ว่า ท่าที ลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่สร้างสมขึ้นมาจากภูมิหลังทางวัฒนธรรม ศาสนา สังคม การศึกษา อาชีพ รายได้และเป็นสิ่งที่มีผลต่อการซื้อหาสินค้า ซึ่งบุคลิกภาพนี้จะเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลแต่ละคน แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามอายุ และความสามารถในการเลียนแบบ และยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พัชริน จินดาปทีป (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อจะพิจารณาจากตัวผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการส่งเสริมการตลาด ราคา และช่องทางการจัดจำหน่าย ในด้านคุณสมบัติการใช้งาน พบว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แล้ว และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนที่ต่างกัน

การศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนของผู้ใช้ในกรุงเทพมหานคร ในการใช้ยี่ห้อของโทรศัพท์และประเภทการชำระเงิน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีที่อธิบายว่าการที่บุคคลจะพึงพอใจกับสิ่งใด ๆ ก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องมีแรงจูงใจหรือมีความคาดหวังจากสิ่งนั้นก่อน หมายถึง ผู้รับสารมีจุดมุ่งหมายอยู่ในใจต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะนำไปสู่การบริโภคและการได้รับความพึงพอใจตามมา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภรณ์ นิจุซัด (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะประชากรผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงอายุ 26-35 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน

ด้านพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่นิยมใช้ยี่ห้อ Nokia และใช้บริการของบริษัท AIS มากที่สุด โดยใช้โทรศัพท์มานาน 1-2 ปี โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่มาก มีศูนย์บริการมาก สะดวกในการใช้บริการ มีค่าใช้บริการต่ำ มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ดีเป็นที่รู้จัก มีรูปแบบของเครื่องเล็ก สวยงาม ทันสมัย ราคาถูก การศึกษาผลวิเคราะห์จำแนกประเภทพบว่า อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ทักษะคติเกี่ยวกับสัญญาณและการบริการ ทักษะคติเกี่ยวกับราคา และความปลอดภัยต่อสุขภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

สมมติฐานที่ 3 เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์บนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่ต่างกัน

การศึกษาการใช้เทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟน ทั้งรูปแบบ ประเภท จำนวน ราคา และความถี่ในการใช้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ (1) งานวิจัยของ Stigg (1999) ศึกษาเรื่อง *GPRS and the Corporate Customer* พบว่าการให้บริการในระบบ GPRS นั้น เป็นก้าวแรกของความสำเร็จในการรวมสองสิ่งเข้าด้วยกัน นั่นคือ Internet และ Mobility แนวโน้มของการใช้งานโทรศัพท์มือถือจะมีการใช้ด้าน Information Society มากขึ้น และในอนาคตการทำธุรกิจจะไม่ดำเนินธุรกิจโดยลำพังอีกต่อไป ซึ่งข้อมูลการสำรวจประชากร 435,000 คน ใน Sweden พบว่า 91% ใช้โทรศัพท์มือถือ GSM กับการบริการด้าน Data นั้น หมายถึง ความต้องการในการใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อทำการรับส่งด้านข้อมูลข่าวสารมีมากขึ้น Voice มาเป็น Data ในอนาคตอันใกล้ (2) งานวิจัยของ Kondo and Rimmer (2003) ศึกษาเรื่อง *Gratifications Sought From New Technology : Cellular Telephones in the Lives of Japanese Youth* ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีต่อวัยรุ่นญี่ปุ่น ซึ่งจากการทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีต่อวัยรุ่นได้ถูกอธิบายว่า ทำไมคนวัยรุ่นหนุ่มสาวถึงมีการใช้โทรศัพท์เซลลูลาร์ เมื่อศึกษาความพึงพอใจของพวกเขา ความต้องการทางด้านสังคมและความต้องการทางด้านจิตวิทยา การสำรวจ 1,292 คน ในระดับมัธยมและวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น พบว่านักเรียนส่วนใหญ่จะมีโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นของตัวเอง ความใหม่ปานกลาง จะใช้เพื่อความบันเทิง และถ้าวิเคราะห์ในมุมกว้างแล้วก็จะเป็นการติดต่อกัน ทั้งในด้านความ

ปลอดภัยและทางสังคมและแพชชั่น จากผลการวิจัยนั้นเขาพบว่า โทรศัพท์เซลลูลาร์ เป็นได้มากกว่าเพื่อใช้เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในการพูดคุย แต่ยังสามารถเพิ่มเติมให้กับความต้องการและความปรารถนาทางด้านสังคมด้วย

และยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ที่อธิบาย ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับข้อมูลข่าวสาร ดังนี้ (1) ประสบการณ์ ผู้รับสารแสวงหาข่าวสาร ต่างกันไปตามประสบการณ์ของตน (2) การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตน (3) ภูมิหลัง ผู้รับสารที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะให้ความสนใจต่อเนื้อหาสารต่างกัน (4) การศึกษาและสิ่งแวดล้อม มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาสารที่ต่างกัน (5) ความสามารถในการรับสาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสาร (6) บุคลิกภาพ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การ โน้มน้าวใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร (7) อารมณ์ สถานภาพทางอารมณ์อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของสาร (8) ทัศนคติ เป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารที่เปิดรับ สังคม ข้อมูลข่าวสารนั้นมีการผลิตข่าวสารต่าง ๆ ขึ้นมาอย่างมากมายเกินความต้องการและความสามารถในการเปิดรับข่าวสารจากทุกแหล่งทุกประเภท ดังนั้นการที่ผู้รับสารจะต้องเผชิญหน้ากับการมีข่าวสารท่วมท้นไปหมดนี้ จึงกลายเป็นความยุ่งยากที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนให้ได้ง่าย ๆ และรวดเร็ว จึงทำให้ผู้ใช้สื่อจะใช้วิธีที่ต้องใช้ความพยายามน้อยที่สุด แต่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนที่แตกต่างกัน

การศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนมีความแตกต่างกันในด้านของประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันที่ได้รับประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้และการให้บริการของผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวลพัชร คิฐศิริระพงศ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ประโยชน์จากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือเกิดจากการให้

ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และกลุ่มตัวอย่างยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือผ่านสื่อต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ควรให้การใส่ใจและสนับสนุนการใช้บริการเสริมเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ความถี่ในการใช้โทรศัพท์มือถือในกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้มากกว่า 4 ครั้ง/วัน ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์มือถือ 1-15 นาที/ครั้ง และนักศึกษาส่วนมากเลือกโทรหาครอบครัว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ที่ว่าผู้รับสารเป็นตัวกำหนดว่าตนเองต้องการอะไรจึงจะตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้นผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ใช้สื่อถูกจูงใจให้เชื่อว่าสื่อนั้นจะทำหน้าที่ได้ตามที่ผู้ใช้สื่อแต่ละคนต้องการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ออปติเคชั่นสมาร์ตโฟนของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. รูปแบบของเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันของโทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ตโฟนควรจะมีการพัฒนาให้แตกต่างจากรูปแบบเดิม ๆ ที่มีอยู่ ดังจะเห็นว่าแอปพลิเคชันที่มีอยู่มักจะเป็นรูปแบบซ้ำ ๆ กันและเนื่องจากในจำนวนแอปพลิเคชันที่ผู้ใช้มีอยู่มากมายที่เป็นแอปพลิเคชันรูปแบบเดียวกันจึงทำให้เพียงไม่กี่แอปพลิเคชันเท่านั้นที่ผู้ใช้จะใช้งานจริง ๆ ทำให้ผู้ใช้ไม่ได้รับประโยชน์จากการใช้ออปติเคชั่นที่ต้องจ่ายเงินในการดาวน์โหลดมาหรือที่มีอยู่ เพราะผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันส่วนใหญ่มักจะใช้เป็นประจำและค่อยข้างจะบอ่ยจึงควรมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น
2. การให้คำปรึกษาของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจในการเลือกใช้ เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการควรจะให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ให้คำปรึกษาที่ถูกต้องสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ตรงจุดและง่ายต่อการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิจัยในช่วงที่โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟน กำลังได้รับความนิยมจากผู้ใช้ ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบเดิมเปลี่ยนมาใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนมากขึ้น แต่ผู้ใช้งานบางคนยังไม่เข้าใจระบบการทำงานหรือคุณสมบัติของ โทรศัพท์มือถือประเภทสมาร์ทโฟนเท่าที่ควร ในการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจึงต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูลมากกว่าปกติและจำเป็นต้องอธิบายคำถามที่กลุ่มตัวอย่างยังไม่เข้าใจเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง และเนื่องจากมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วจึงอาจมีข้อมูลบางส่วนที่เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการพัฒนาศึกษาวิจัยซ้ำให้ตามทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ทันกับยุคสมัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น