

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษากลุ่มที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล โดยศึกษาถึงปัจจัย พฤติกรรม ปัญหาและอุปสรรค จากกลุ่มที่เคยใช้บริการจำนวน 63 ราย และศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจและสาเหตุที่ไม่ใช้บริการจากกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 137 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 200 ราย ซึ่งผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล โดยทำการสำรวจประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 2 กลุ่ม

1) กลุ่มที่เคยใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 76.2 และส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่สำรวจมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 28.6 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.8 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.9

2) กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 71.5 และส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่สำรวจมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.9 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.4

5.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

จากการศึกษาพบว่า การรับ – ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลและความเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลของบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลมีผลต่อการขอใช้บริการของผู้ที่เคยใช้บริการ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 73.0 และ 87.3 ตามลำดับ แสดงว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ต้องการความถูกต้องของข้อมูลและความรวดเร็วในการรับ – ส่งข้อมูล ในส่วนของการรับรู้ข่าวสารว่าสามารถใช้บริการโทรศัพท์ราคาประหยัด Y – tel 1234 ได้ นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 69.8 ไม่ทราบร้อยละ 30.2 สำหรับอัตราค่าบริการของโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล กรณีค่าใช้บริการลดลง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาใช้บริการเท่าเดิมร้อยละ 33.3

ในส่วนของการมีอุปกรณ์รับสัญญาณให้เช่า พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีอุปกรณ์ให้เช่า เนื่องจากอุปกรณ์ดังกล่าวมีราคาค่อนข้างแพง ทำให้เป็นภาระต่อผู้ใช้บริการ สำหรับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเห็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลกว่าร้อยละ 60.32 โดยสื่อที่ได้รับจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างพบเห็นมากที่สุดร้อยละ 36.23 คือ ในสำนักงานบริการโทรศัพท์ รองลงมาคือป้ายประกาศ ร้อยละ 26.09 โดยสื่อที่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยพบเห็นเลยคือ โฆษณาทางวิทยุ , การแนบกับใบเรียกเก็บเงินและสื่อหนังสือพิมพ์และการตัดสินใจเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างหลังจากพบเห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์แล้วมีสูงถึงร้อยละ 63.5 แสดงว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการหรือไม่ใช้บริการและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าควรมีการเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้อยละ 87.3

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างถึงพฤติกรรมการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.4 จะใช้บริการ 2 – 5 ครั้งต่อวัน รองลงมาคือใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 25.4 และช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการบ่อยที่สุดคือเวลา 19.01 – 22.00 น. ร้อยละ 46.0 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์การบริการคือการค้นหาข้อมูลทาง Internet ร้อยละ 52.4 โดยมีการติดต่อในลักษณะการเรียกใช้ภายในท้องถิ่น (ภายในจังหวัดเดียวกัน) มากที่สุดร้อยละ 60.3 และไปชำระเงินค่าบริการที่สำนักงานบริการโทรศัพท์มากที่สุด ร้อยละ 61.9

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจถึงความพึงพอใจของความเร็วที่ได้รับจากการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความเร็วดังกล่าวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.0 แต่ในส่วนของความชัดเจนของสัญญาณที่กลุ่มตัวอย่างได้รับเมื่อเทียบกับโทรศัพท์พื้นฐานนั้น ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.1 บอกว่าไม่มีความแตกต่างกัน มีเพียงร้อยละ 39.7 เท่านั้นที่บอกว่าชัดเจนกว่า สำหรับความถี่ของการเกิดปัญหาการขัดข้องของบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหาขัดข้องเดือนละครั้งมีสูงถึง ร้อยละ 46.0 รองลงมาคือขัดข้อง 2 – 3 เดือนต่อครั้ง ร้อยละ 39.7 และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่มาแก้ไขเหตุขัดข้องหลังจากกลุ่มตัวอย่างแจ้งเหตุขัดข้องแล้วส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้เวลา 2 วันคิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาใช้ระยะเวลา 1 วัน ร้อยละ 27.0 สำหรับปัญหาสายหลุดระหว่างการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะไม่เคยประสบปัญหาสายหลุดระหว่างการใช้งานคิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือสายหลุด 1 – 2 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 41.3 และเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลนั้นส่วนใหญ่บอกว่าที่เลือกใช้บริการเพราะสามารถรับ – ส่งข้อมูลได้รวดเร็วคิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือประหยัด ร้อยละ 27.45

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

- 1) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ – ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล พบว่ารายได้กับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลเป็นอิสระกัน
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ – ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 – 128 Kbps พบว่า รายได้กับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ – ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 – 128 Kbps เป็นอิสระกัน
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปริมาณการใช้ต่อวัน พบว่ารายได้กับปริมาณการใช้ต่อวันไม่เป็นอิสระกัน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณ พบว่ารายได้กับการซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณไม่เป็นอิสระกัน
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับการมีอุปกรณ์รับสัญญาณให้เช่า พบว่ารายได้กับการมีอุปกรณ์รับสัญญาณให้เช่า ไม่เป็นอิสระกัน

6) ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล พบว่าอาชีพกับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลเป็นอิสระกัน

7) ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 - 128 Kbps พบว่า อาชีพกับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 - 128 Kbps เป็นอิสระกัน

8) ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปริมาณการใช้ต่อวัน พบว่าอาชีพกับปริมาณการใช้ต่อวันไม่เป็นอิสระกัน

9) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล พบว่าอายุกับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลเป็นอิสระกัน

10) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 - 128 Kbps พบว่าอายุกับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 - 128 Kbps เป็นอิสระกัน

11) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปริมาณการใช้ต่อวัน พบว่าอายุกับปริมาณการใช้ต่อวันเป็นอิสระกัน

12) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล พบว่าระดับการศึกษากับการรับ - ส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลไม่เป็นอิสระกัน

13) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 - 128 Kbps พบว่า ระดับการศึกษากับการตัดสินใจใช้บริการที่มีการรับ - ส่งข้อมูลด้วยความเร็ว 64 - 128 Kbps เป็นอิสระกัน

14) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปริมาณการใช้ต่อวัน พบว่าระดับการศึกษากับปริมาณการใช้ต่อวันเป็นอิสระกัน

15) ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์กับปริมาณการใช้ต่อวัน พบว่าการเห็น โฆษณาประชาสัมพันธ์กับปริมาณการใช้ต่อวันเป็นอิสระกัน

5.1.5 ศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยใช้บริการ

- 1) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 137 ราย ส่วนใหญ่ทราบว่า บ. ทศท คอร์ปอเรชั่น จก. (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 67.2
- 2) โครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลมีการรับ – ส่งข้อมูลด้วยความเร็วตั้งแต่ 64 – 128 Kbps กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบร้อยละ 55.5
- 3) กลุ่มตัวอย่างทราบว่าเป็นการสื่อสารโดยใช้สัญญาณระบบดิจิทัลร้อยละ 54.7 และไม่ทราบร้อยละ 45.3
- 4) การคิดค่าบริการของโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล จะคิดในอัตราเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน ในส่วนนี้กลุ่มตัวอย่างที่ทราบและไม่ทราบมีอัตราส่วนใกล้เคียงกันคือ ทราบร้อยละ 54.0 และไม่ทราบร้อยละ 46.0
- 5) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 85.0 ไม่ทราบว่าบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลสามารถโทรติดต่อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทร ไปยังต่างประเทศได้
- 6) ในส่วนของความประหยัด เนื่องจากบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ติดตั้งเพียง 1 คู่สาย แต่สามารถใช้งานได้ 2 เลขหมาย ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะไม่ทราบถึงข้อดีนี้ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 66.4 จากจำนวนทั้งสิ้น 137 ราย

5.1.6 ศึกษาถึงสาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล

- 1) คุณภาพของสายนำส่งสัญญาณไม่ดี ร้อยละ 71.5
- 2) อุปกรณ์รับสัญญาณมีราคาแพง ร้อยละ 60.6
- 3) ไม่รู้จักเนื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์มีน้อย ร้อยละ 35.0
- 4) ไม่ทราบรายละเอียดของบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ร้อยละ 12.4
- 5) สถานที่ขอติดตั้งยังไม่มีโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลให้บริการ ร้อยละ 12.4
- 6) สถานที่ติดตั้งคู่สายเต็ม ร้อยละ 8.8
- 7) ไม่มีเลขหมายให้บริการ ร้อยละ 3.6

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า สาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างไม่เลือกใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล มี 2 สาเหตุที่สำคัญคือ อุปกรณ์รับสัญญาณมีราคาแพงส่งผลให้ผู้ขอใช้บริการเกิดความลังเลที่จะใช้บริการ เนื่องจากหากต้องซื้ออุปกรณ์รับสัญญาณเอง ซึ่งในอนาคตหากผู้ให้บริการมีความประสงค์ขอยกเลิกการใช้บริการ อุปกรณ์รับสัญญาณดังกล่าวก็ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นได้และสาเหตุประการต่อมาคือ คุณภาพของสายนำส่งสัญญาณไม่ดี เกิดจากสภาพของสายนำส่งสัญญาณเก่าไม่สามารถนำส่งสัญญาณที่เป็นระบบดิจิทัลได้ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่ต้องการใช้บริการได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล พบว่า ประเด็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการค่อนข้างน้อย เกิดจากสาเหตุดังนี้

5.2.1 ปัญหาของการรับรู้เกี่ยวกับบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล สาเหตุเกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริการดังกล่าวมีค่อนข้างน้อย ไม่เป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการทั่วไปเท่าที่ควร เห็นควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุ การแนบเอกสารแนะนำบริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัลไปพร้อมกับใบเรียกเก็บเงินประจำเดือนและการโฆษณาทางสื่อหนังสือพิมพ์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างไม่เคยพบเห็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อดังกล่าว

5.2.2 ปัญหาของอุปกรณ์รับสัญญาณ (NETWORK TERMINAL : NT) เนื่องจากการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล อุปกรณ์หลักที่ผู้บริการจำเป็นต้องมีคือ อุปกรณ์รับสัญญาณ ในปัจจุบันทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีอุปกรณ์ดังกล่าวให้ผู้ขอใช้บริการเช่า ผู้ขอใช้บริการต้องหาซื้อเอง ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวมีราคาค่อนข้างแพงและส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของผู้ที่จะขอใช้บริการ เนื่องจากกว่าร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการไม่มีความสามารถในการหาซื้ออุปกรณ์ดังกล่าว และร้อยละ 55.6 เห็นว่าควรมีให้เช่า ดังนั้นจึงเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดหาอุปกรณ์รับสัญญาณ (NETWORK TERMINAL : NT) เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการได้เช่าใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อจำนวนผู้ขอใช้บริการที่จะมีเพิ่มมากขึ้น

5.2.3 ปัญหาคุณภาพของสายนำส่งสัญญาณ ควรมีการปรับปรุงแก้ไขสภาพสายนำส่งสัญญาณ เนื่องจากสายดังกล่าวมีการใช้งานมาอย่างยาวนาน ปัจจุบันมีสภาพเก่าและชำรุด ทำให้ไม่สามารถนำส่งสัญญาณที่เป็นระบบดิจิทัลได้ ดังนั้นควรมีการแก้ไขโดยดำเนินการเปลี่ยนแปลงจากสายนำส่งสัญญาณที่เป็นทองแดงมาเป็นสายนำส่งสัญญาณที่เป็นใยแก้วนำแสง (Fiber Optic)