บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบวงจรเช่าของสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลด้านความคิดเห็นการใช้บริการ
3. ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบวงจรเช่าของสถานประกอบการ

5.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานช่วง 1-50 คนมากที่สุด ร้อยละ 58 รองลงอยู่ที่ช่วง 51-100 คนร้อยละ 28 และที่น้อยที่สุดคือจำนวนพนักงานตั้งแต่ 101คนขึ้นไป ร้อยละ 21 ทั้งนี้เนื่องจากสถานประกอบในเขตจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นลักษณะของสำนักงานบริษัทขนาดเล็กและกลาง โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงานอยู่ที่ 1-30 เครื่องคิดเป็นร้อยละ 61.33 โดยมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ 31-60 เครื่อง ร้อยละ 43 เครื่องคอมพิวเตอร์ 61 เครื่องขึ้นไป ร้อยละ 10 สำหรับกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการที่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมาก จะเป็นสถานประกอบการประเภท สถานศึกษา หน่วยงานราชการและโรงงานอุตสาหกรรม สำหรับปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน พบว่าสถานประกอบการมีปริมาณการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวันมากที่สุด 5-8 ชั่วโมงต่อวันคิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาจะเป็น 9-12 ชั่วโมงร้อยละ 43 ใช้งาน 1-4 ชั่วโมงร้อยละ 24 และใช้งาน 12 ชั่วโมงขึ้นไปร้อยละ 18 ซึ่งสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการใช้งานต่อวันที่ 5-8 ชั่วโมงมากที่สุดเนื่องจากเป็นช่วงเวลาทำงานตามปกติของสถานประกอบการทั่วไป สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณการใช้งานที่มากกว่า 12 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่คือสถานประกอบการประเภทโรงงานอุตสาหกรรม หรือสถานประกอบการที่มีการติดต่อกับต่างประเทศเพื่อรับคำสั่งซื้อสินค้าบริการตลอดเวลา ด้านรูปแบบแหล่งข้อมูลที่ใช้พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการใช้แหล่งข้อมูลติดต่อภายในประเทศเป็นหลักร้อยละ 60.67 และแหล่งข้อมูลจากต่างประเทศร้อยละ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

39.33 ทั้งนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่สถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ทำการติดต่อดำเนินกิจการภายในประเทศเป็นหลัก โดยรูปแบบที่นิยมใช้มากที่สุดคือ Email

5.2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นการใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ดังนี้ มีราคาค่าบริการที่เหมาะสมร้อยละ 52 ความเร็วที่ได้รับเพิ่มมากขึ้นร้อยละ 78 การใช้งานที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานร้อยละ 85.33 ระบบที่ใช้มีความเสถียรร้อยละ 58.67 ได้รับการแก้ไขปัญหาที่ดีจากผู้ให้บริการร้อยละ 56 รับการบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงร้อยละ 31.33 มีโปรโมชั่นและบริการเสริมที่น่าสนใจร้อยละ 51.33 ได้รับการประกันความเสียหายของอุปกรณ์เชื่อมต่อจากผู้ให้บริการร้อยละ 46.67 สื่อโฆษณามีผลต่อการตัดสินใจร้อยละ 78 และระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ส่งเสริมภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือร้อยละ 85.33

5.3 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้

เมื่อพิจารณาในด้านการเลือกใช้ระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้อยู่ พบว่าสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 1-100 คนเลือกใช้ระบบความเร็วสูงมากกว่า ระบบวงจรเช่า แต่สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 101 คนขึ้นไปส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบวงจรเช่า ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ปริมาณ 1-30 เครื่องจะเลือกใช้ระบบความเร็วสูงมากกว่า สำหรับสถานประกอบการที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 31 เครื่องขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบวงจรเช่ามากกว่า ทั้งนี้จากจำนวนพนักงานและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ระบบเชื่อมต่อที่มีราคาสูงอย่างระบบวงจรเช่า ทำให้สถานประกอบการขนาดใหญ่เลือกใช้ระบบวงจรเช่ามากกว่าสถานประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง สำหรับปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการที่มีปริมาณการใช้งานระหว่าง 1-8 ชั่วโมงจะเลือกใช้ระบบความเร็วสูง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีปริมาณการใช้งานมากกว่า 9 ชั่วโมงขึ้นไปจะเลือกใช้ระบบวงจรเช่ามากกว่า จากการวิเคราะห์แล้วมาจากการที่สถานประกอบการมีปริมาณการใช้งานมาก ทำให้ต้องการระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร ซึ่งระบบวงจรเช่ามีมากกว่าระบบความเร็วสูง ถ้าพิจารณาด้านแหล่งข้อมูลหลักที่ใช้พบว่า สถานประกอบการที่ใช้หลักข้อมูลหลักภายในประเทศจะเลือกใช้ระบบความเร็วสูงมากกว่า ส่วนสถาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประกอบการที่ใช้แหล่งข้อมูลหลักจากต่างประเทศจะเลือกใช้ระบบวงจรเช่ามากกว่า ทั้งนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้ระบบวงจรเช่า เมื่อราคาค่าบริการเหมาะสม ระบบมีความเสถียร ได้รับความเร็วเพิ่มขึ้น มีการรับประกันความเสียหายของอุปกรณ์เชื่อมต่อ ได้รับโปรโมชั่นหรือบริการเสริมที่น่าสนใจ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้รับการแก้ไขปัญหาที่ดี ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ส่งเสริมภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ และได้รับสื่อโฆษณาของผู้ให้บริการ

5.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบวงจรเช่าของสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงใหม่

จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ราคาค่าบริการที่เหมาะสม ความเสถียรของระบบ ความเร็วที่ได้รับเพิ่ม การรับประกันความเสียหายของอุปกรณ์เชื่อมต่อ โปรโมชั่นและบริการเสริมที่น่าสนใจ การประหยัดค่าใช้จ่าย บริการแก้ไขปัญหาที่ดี บริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน การส่งเสริมภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ และอิทธิพลของสื่อโฆษณาของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบวงจรเช่า ของสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อได้ทำการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบวงจรเช่าของสถานประกอบการ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติไม่เกิน 0.05 ได้แก่ ราคาค่าบริการ ความเสถียรของระบบ การรับประกันความเสียหายของอุปกรณ์เชื่อมต่อ การบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง และสื่อโฆษณาของผู้ให้บริการ กล่าวคือ สถานประกอบการที่ตอบว่า ราคาค่าบริการไม่เหมาะสมมีแนวโน้มที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตวงจรเช่าเพิ่มขึ้น 43.61% สำหรับสถานประกอบการที่ตอบว่าระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้มีความเสถียรมีแนวโน้มเลือกใช้ระบบวงจรเช่า 35.97% สถานประกอบการที่ตอบว่าระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้มีการรับประกันความเสียหายของอุปกรณ์จะมีโอกาสใช้ระบบวงจรเช่าเพิ่ม 38.74% และการบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง จะทำให้โอกาสที่สถานประกอบการจะเลือกใช้ระบบวงจรเช่าเพิ่มขึ้น 83.29% เช่นเดียวกันกับ สื่อโฆษณาของผู้ให้บริการทำให้แนวโน้มโอกาสที่จะเลือกใช้ระบบวงจรเช่าเพิ่มขึ้น 30.34%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.5 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการเลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ตระบบวงจรเช่าของสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ระบบวงจรเช่าคือ ราคาค่าบริการ ความเสถียรของระบบ การรับประกันอุปกรณ์เชื่อมต่อ บริการแก้ไขปัญหา 24 ชั่วโมงทุกวัน และสื่อโฆษณาของผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาก็ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านราคาค่าบริการ ระบบอินเทอร์เน็ตวงจรเช่าปัญหาด้านราคาค่าบริการยังคงเป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการ เนื่องจากยังคงมีราคาสูงเมื่อเทียบกับระบบเชื่อมต่อแบบอื่น ทั้งนี้แนวโน้มด้านราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตจะถูกลง จึงควรเร่งการเปิดเสรีตามนโยบายของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อให้ต้นทุนของการบริการต่ำลง ทำให้ราคาค่าบริการลดลง เพื่อเปิดโอกาสให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตวงจรเช่าได้รับความนิยมมากขึ้น

2. ด้านความเสถียรของระบบ จากผลการศึกษาพบว่า ความเสถียรของระบบเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ เลือกใช้ระบบวงจรเช่า ดังนั้นจึงควรมีการดูแลระบบสายวงจรที่ใช้งานอยู่ รวมไปถึงอุปกรณ์เชื่อมต่อของผู้ใช้บริการจนไปถึงอุปกรณ์ของผู้ให้บริการเอง ทั้งนี้เนื่องจากอุปกรณ์ด้าน network จะมีการกำหนดอายุการใช้งาน ถ้ามีการใช้งานนานเกินไป อาจจะทำให้เกิดความเสียได้ เพื่อเป็นการรักษาความเสถียรของระบบควรมีการตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์เป็นประจำ

3. ด้านการรับประกันความเสียหายของอุปกรณ์เชื่อมต่อ จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ การรับประกันอุปกรณ์เชื่อมต่อ ทั้งนี้เนื่องจากอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบวงจรเช่ามีราคาสูง และที่สำคัญจะต้องถูกใช้ตลอดเวลา ดังนั้นทางผู้ให้บริการ จึงควรมีอุปกรณ์เชื่อมต่อสำรอง สำหรับกรณีที่อุปกรณ์ของผู้ใช้บริการเสียหาย เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ต่อเนื่อง

4. ด้านการบริการแก้ไขปัญหาตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการเลือกใช้ระบบวงจรเช่า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการระบบวงจรเช่าให้ความสำคัญกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตค่อนข้างสูง ดังนั้นในการแก้ไขปัญหาแล้ว ตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง การแก้ไขปัญหาในแต่ละครั้งไม่ควรใช้เวลาเกิน 1 ชั่วโมง และมีการติดต่อผู้ใช้ระหว่างที่มีปัญหาเพื่อแจ้งความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา

5. ด้านสื่อโฆษณา จากแบบสอบถามทำให้ทราบถึงความสำคัญของสื่อโฆษณา เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ทำให้ ทราบว่าในการโฆษณาผ่านสื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ทางโทรทัศน์ นิตยสารคอมพิวเตอร์ และสื่อที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นคือโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันการค้นหาข้อมูลทาง Internet เริ่มเป็นที่นิยม และมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ที่สำคัญต้นทุนของการโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ต หากเทียบกับโทรทัศน์แล้วถูกกว่ามาก

5.6 ข้อจำกัดในการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในเขตจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ไม่สามารถสรุปในภาพรวมของการเลือกใช้ระบบวงจรเช่าทั้งประเทศได้ อีกทั้งจำนวนผู้ใช้ระบบวงจรเช่าในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนไม่มาก ดังนั้นข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ในประเด็นเดียวกันนี้ ควรจะขยายพื้นที่ ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น โดยเฉพาะเขตนิคมอุตสาหกรรมทั่วประเทศ เนื่องจากส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้คือสถานประกอบการขนาดใหญ่ ระหว่างประเทศ เพื่อที่จะทราบปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตวงจรเช่าของสถานประกอบการในภาพรวมได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved