

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีเสมือนจริงที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มน้ำผึ้งศิษย์คุณ จังหวัดจันทบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์และสาระสำคัญจากการประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีเสมือนจริงที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มน้ำผึ้งศิษย์คุณ จังหวัดจันทบุรี โดยสรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัว ต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 มีวัตถุประสงค์เพราะสนใจวิธีทำผลิตภัณฑ์ เป็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีความถี่ในการเข้าใช้งานทุกครึ่งเดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25

2. ประสิทธิภาพของแบบทดสอบสื่อเทคโนโลยีเสมือนจริง (AR) ได้คะแนนเฉลี่ยจากจำนวนผู้ทดสอบที่ผ่านเกณฑ์ของข้อสอบแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยจากผู้ทดสอบที่ได้คะแนนผ่านเกณฑ์คะแนนรวมของชุดการสอบคือ 72.89/79.72 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 60/60

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสื่อเทคโนโลยีเสมือนจริง (AR) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .72 สามารถแยกออกมาเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านการใช้งานสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านการใช้งานสื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ในเรื่องสื่อที่พัฒนามานี้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า เป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .60 รองลงมาคือ เรื่องเนื้อหาเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการศึกษาสื่อมีความเหมาะสม เป็นอันดับ 2 ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80 เรื่องวิดีโอมีการบรรยายได้ชัดเจน เป็นอันดับ 3 ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .77 เรื่องสื่อที่พัฒนามีความสวยงามและเข้าใจง่าย เป็นอันดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 เรื่องสื่อที่พัฒนามานี้ทำให้สินค้ามีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น เป็นอันดับ 5 ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 และเรื่องรูปภาพประกอบสอดคล้องกับสื่อ เป็นอันดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80 ด้านการออกแบบสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านการออกแบบสื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ในเรื่องสื่อแสดงวิธีการและขั้นตอนได้ชัดเจน เป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 รองลงมาคือ เรื่องโปรแกรมติดตั้งง่ายเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน เป็นอันดับ 2 ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 เรื่องสีสรรสวยงาม ภาพคมชัด เป็นอันดับ 3 ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .75 เรื่องสื่อที่พัฒนามานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสินค้าอื่น ๆ ได้ เป็นอันดับ 4 ค่าเฉลี่ย

3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83 และองค์ประกอบและการจัดวางหน้าจอก็มีความเหมาะสมเป็นอันดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพของแบบทดสอบสื่อเทคโนโลยีเสมือนจริง (AR) ได้คะแนนเฉลี่ยจากจำนวนผู้ทดสอบที่ผ่านเกณฑ์ของข้อสอบแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยจากผู้ทดสอบที่ได้คะแนนผ่านเกณฑ์คะแนนรวมของชุดการสอบคือ 72.89/79.72 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นแบบนี้เพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในเนื้อหาเพิ่มมากขึ้นหลังจากได้รับข้อมูลผ่านเทคโนโลยีเสมือนจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพรรณพงศ์ วงษ์ศรีเพ็ง และ ญัฐวี อุตกฤษฎ์ (2555). ได้กล่าวไว้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก การนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนมีความสนใจและมีช่องทางในการเรียนในรูปแบบอื่นเพิ่มมากขึ้น มีการนำเอาวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการใช้ e-Learning ในการเรียนการสอน การทำกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดต่าง ๆ บนเว็บไซต์ หรือสื่อการสอนในรูปแบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น แต่ในการใช้งานรูปแบบการเรียนการสอนที่กล่าวมานั้น เริ่มมีการใช้มากขึ้นทำให้รูปแบบการนำเสนอเริ่มที่จะไม่แปลกใหม่และดึงดูดความสนใจต่อผู้เรียนได้มากเพียงพอ และสำหรับนักเรียนในระดับอนุบาลจนถึงประถมศึกษาปีที่ 1 นั้นบางครั้งก็ไม่สามารถใช้งานระบบที่ซับซ้อนได้ เนื่องจากนักเรียนอายุน้อยและยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้ระบบที่ซับซ้อนได้ จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันมีเทคนิคชนิดหนึ่งที่เรียกว่า ความจริงเสริม (Augmented Reality: AR) ที่น่าจะนำเทคนิคชนิดนี้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบและใช้กับการเรียนการสอน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสื่อเทคโนโลยีเสมือนจริง (AR) ในด้านการใช้งานสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องสื่อที่พัฒนามานี้ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Vroom, V.H. (1964) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ซึ่งบางที่เรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ V มาจากคำว่า “Valence” ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ I มาจากคำว่า “Instrumentality” ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ E มาจากคำว่า “Expectancy” ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายใต้บุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือรอที่คาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เกษศรีริน ขวลิตจารีธรรม (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้วีอาร์เอ็มแอลในการส่งเสริมการขายสินค้าหัตถกรรมไทยแบบออนไลน์ สามารถทำได้ดีในระดับหนึ่ง ผู้ซื้อสามารถดูรายละเอียดของสินค้าได้หลายมุมมอง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อที่ไม่สามารถเดินทางมาด้วยตัวเองที่ร้านค้า

เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อจำกัดคือ ผู้ใช้ต้องมีโปรแกรม VRML Plug-in และการแสดงภาพ 3 มิติอาจทำให้การแสดงผลช้าในกรณีที่ภาพมีขนาดใหญ่ และการออกแบบเว็บไซต์ 3 มิติที่น่าสนใจนั้นทำได้ยาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้สื่อเทคโนโลยีเสมือนจริง มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า เพราะลูกค้าสามารถเห็น ลักษณะรูปร่างและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้น ได้หลายมุมมอง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อที่ไม่สามารถเดินทางมาด้วยตัวเองที่ร้านค้า อีกทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยี ยังมีบทบาทต่อการศึกษาอีกด้วย โดยการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนมีความสนใจและมีช่องทางในการเรียนในรูปแบบอื่นเพิ่มมากขึ้น มีการนำเอาวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนรวมถึงเทคโนโลยีเสมือนจริงด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริงในการทำสื่อประชาสัมพันธ์
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าออนไลน์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี