

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัยเรื่อง การสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ ได้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 288 แห่ง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ประเภทของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหน่วยงานธุรกิจ

จากการสำรวจพบว่า หน่วยธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานทั้ง 3 ประเภท ในสัดส่วนที่แตกต่างกัน คือ มีการใช้วิทยุติดตามตัวมากที่สุด คือ ร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ร้อยละ 31.1 ส่วนโทรศัพท์แบบพกพามีการใช้น้อยที่สุด คือร้อยละ 4.9 โดยสัดส่วนของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละชนิดนั้นยังมีความแตกต่างกันออกไปเมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ โดยที่ธุรกิจบริการจะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของการทำงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา รองลงมาเป็นธุรกิจพาณิชย์ ซึ่งจะเป็นการสื่อสารในลักษณะการติดต่อซื้อขายสินค้าเป็นส่วนใหญ่ อันดับที่สามคือ ธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานน้อยที่สุด คือ ธุรกิจการเงิน

เมื่อแบ่งวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกเป็นแต่ละประเภทแล้ว พบว่า ลักษณะการใช้เป็นเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ธุรกิจบริการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกประเภทมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะมีการใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมมากกว่าธุรกิจพาณิชย์ คือ เป็นอันดับสองรองจากธุรกิจบริการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการ

ประเภทของธุรกิจ	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
ธุรกิจบริการ	100 (43.8)	66 (45.2)	6 (54.3)	28 (39.4)
ธุรกิจพาณิชย์	61 (26.8)	45 (30.8)	3 (27.3)	13 (18.3)
ธุรกิจอุตสาหกรรม	50 (21.9)	18 (12.3)	2 (18.2)	30 (42.3)
ธุรกิจการเงิน	17 (7.5)	17 (11.6)	-	-
รวม	228 (100.0)	146 (100.0)	11 (100.0)	71 (100.0)

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าธุรกิจบริการ มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ธุรกิจพาณิชย์ ร้อยละ 26.8 ธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 21.9 ส่วนธุรกิจการเงินมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 7.5

เมื่อแบ่งวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกเป็นแต่ละประเภทพบว่า วิทยุติดตามตัวมีใช้มากที่สุด ในธุรกิจบริการ คือ ร้อยละ 45.2 รองลงมาคือ ธุรกิจพาณิชย์ ร้อยละ 30.8 ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมและธุรกิจการเงิน มีการใช้ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 12.3 และ 11.6 ตามลำดับ โทรศัพท์แบบพกพา มีการใช้มากที่สุดในธุรกิจบริการ คือ ร้อยละ 54.5 ธุรกิจพาณิชย์ ร้อยละ 27.3 ธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 18.2 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีใช้มากที่สุดในธุรกิจอุตสาหกรรม คือ ร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ ธุรกิจบริการ ร้อยละ 39.4 ธุรกิจพาณิชย์ 18.3 ส่วนธุรกิจการเงินไม่มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพา และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์

นอกจากนี้ ยังพบว่าธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มากที่สุด ทั้งนี้ โดยเฉพาะวิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ รองลงมาจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่น้อยที่สุด แต่สำหรับโทรทัศน์แบบพกพา จะมีการใช้มากที่สุด ในหน่วยธุรกิจขนาดเล็ก และมีการใช้เท่ากันในธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของธุรกิจที่ดำเนินการ

ขนาดของธุรกิจ	วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรทัศน์แบบพกพา	โทรทัศน์เซลลูลาร์
ขนาดใหญ่	47 (20.6)	32 (21.9)	2 (18.2)	13 (18.3)
ขนาดกลาง	93 (40.8)	61 (41.8)	2 (18.2)	30 (42.3)
ขนาดเล็ก	88 (38.6)	53 (36.3)	7 (63.6)	28 (39.4)
รวม	228 (100.0)	146 (100.0)	11 (100.0)	71 (100.0)

จากตารางพบว่า วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ที่มีการใช้มากที่สุดในธุรกิจขนาดกลาง คือ ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ธุรกิจขนาดเล็ก ร้อยละ 38.6 อันดับสุดท้ายคือ ธุรกิจขนาดใหญ่ ร้อยละ 20.6

เมื่อแยกแต่ละประเภทพบว่า วิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีลักษณะการใช้เหมือนกัน คือ ใช้มากที่สุดในธุรกิจขนาดกลางคือ ร้อยละ 41.8 และ 42.3 รองลงมาคือ ธุรกิจขนาดเล็ก ร้อยละ 36.3 และ 39.4 ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่มีการใช้น้อยที่สุด คือ 21.9 และ 18.3 สำหรับโทรทัศน์แบบพกพา มีการใช้มากที่สุดในธุรกิจขนาดเล็ก คือ 63.6 และมีการใช้เท่ากันในธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ร้อยละ 18.2

เมื่อจำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจ พบว่า หน่วยธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ จะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ธุรกิจที่มีเฉพาะสาขา หรือบริษัทในเครือจะมีการใช้ใกล้เคียงกัน โดยธุรกิจที่มีเฉพาะสาขาจะมีการใช้มากกว่าเล็กน้อย และธุรกิจที่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือจะมีการใช้น้อยที่สุด เมื่อแยกเป็นวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละประเภท ก็จะเป็นลักษณะเดียวกัน ยกเว้นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะมีการใช้ในธุรกิจที่มีเฉพาะบริษัทในเครือมากกว่าหน่วยธุรกิจที่มีเฉพาะสาขาเล็กน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามเครือข่ายของหน่วยธุรกิจ

เครือข่ายของธุรกิจ	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
ไม่มีสาขาและ				
ไม่มีบริษัทในเครือ	95 (41.7)	58 (39.7)	10 (90.0)	27 (38.0)
มีสาขา	56 (24.6)	39 (26.7)	1 (9.1)	16 (22.5)
มีบริษัทในเครือ	43 (18.9)	26 (17.8)	-	17 (23.9)
มีสาขาและ				
มีบริษัทในเครือ	34 (14.9)	23 (15.8)	-	11 (15.5)
รวม	228 (100.0)	146 (100.0)	11 (100.0)	71 (100.0)

จากตาราง พบว่า ธุรกิจที่ไม่มีมีสาขา และไม่มีบริษัทในเครือ จะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือธุรกิจที่มีสาขา ร้อยละ 24.6 ธุรกิจที่มีบริษัทในเครือ ร้อยละ 18.9 และธุรกิจที่มีสาขาและมีบริษัทในเครือจะมีการใช้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 14.9

หน่วยธุรกิจที่ไม่มีสาขา และไม่มีบริษัทในเครือจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวมากที่สุด คือ ร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ ธุรกิจที่มีสาขา ร้อยละ 26.7 โทรศัพท์แบบพกพาใช้มากที่สุดในธุรกิจที่ไม่มีสาขาและไม่มีบริษัทในเครือ คือ ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ธุรกิจที่มีสาขา ร้อยละ 9.1 ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะมีการใช้มากที่สุดในธุรกิจที่ไม่มีสาขา และไม่มีบริษัทในเครือ คือ ร้อยละ 38.0 รองลงมา คือบริษัทที่มีบริษัทในเครือ คือ ร้อยละ 23.9 และบริษัทที่มีสาขา ร้อยละ 22.5

## ตอนที่ 2 ผู้ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

เมื่อมองภาพรวมของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า พนักงานระดับบริหารซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการ เจ้าของกิจการ ผู้อำนวยการ และผู้จัดการ มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด โดยตำแหน่งผู้จัดการจะมีการใช้มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ทางด้านการตลาด พนักงานขาย ช่างเทคนิค ประชาสัมพันธ์ มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าหน่วยงาน จะมีการใช้มากที่สุด ส่วนพนักงานระดับล่าง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานส่งเอกสาร ส่งของ พนักงานขับรถจะมีการใช้ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับอุปกรณ์การสื่อสารประเภทวิทยุติดตามตัวจะมีการใช้มากที่สุดในพนักงานระดับปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างานมีการใช้มากที่สุด และจะมีการใช้ในพนักงานระดับบริหารรองลงมาเป็นอันดับสอง โดยในกลุ่มนี้ผู้จัดการจะมีการใช้มากที่สุด โทรศัพท์แบบพกพาจะใช้มากที่สุดในพนักงานระดับสูง โดยผู้จัดการจะมีการใช้มากที่สุด โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะมีการใช้มากที่สุดในพนักงานระดับสูง โดยผู้จัดการจะมีการใช้มากที่สุดเช่นกัน ดังรายละเอียดในตาราง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ใช้

ตำแหน่งผู้ใช้	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
พนักงานระดับบริหาร	280 (41.1)	116 (24.8)	11 (64.7)	153 (77.7)
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	321 (47.2)	273 (58.5)	4 (23.5)	44 (22.3)
พนักงานระดับล่าง	80 (11.7)	78 (16.7)	2 (11.8)	-
รวม	681 (100.0)	467 (100.0)	17 (100.0)	197 (100.0)

จากตารางพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติงานจะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ พนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 41.1 และพนักงานระดับล่าง จะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 11.7 เมื่อแยกตามประเภทของอุปกรณ์พบว่า วิทยุติดตามตัวจะใช้มากที่สุดในพนักงานระดับปฏิบัติงาน คือ ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือพนักงานระดับบริหาร คือ ร้อยละ 24.8 และพนักงานระดับล่างจะมีการใช้ร้อยละ 16.7 โทรศัพท์แบบพกพาใช้มากที่สุดในพนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 64.7 รองลงมาคือพนักงานระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 23.5 และพนักงานระดับล่าง ร้อยละ 11.8 ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะ มีการใช้มากที่สุดในพนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 77.7 รองลงมาคือ พนักงานระดับปฏิบัติงาน ร้อยละ 22.3 ส่วนพนักงานระดับล่างจะไม่มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายละเอียดของตำแหน่งที่ใช้

ตำแหน่งของผู้ใช้	วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรทัศน์แบบพกพา	โทรทัศน์เซลล์ลาร์
<b>พนักงานระดับบริหาร</b>				
ประธานกรรมการ	16 (2.3)	-	-	16 (8.1)
กรรมการผู้จัดการ	26 (3.8)	-	-	26 (13.2)
เจ้าของกิจการ	47 (6.9)	28 (6.0)	3 (17.6)	16 (8.1)
ผู้อำนวยการ	51 (20.6)	17 (3.6)	-	34 (17.3)
ผู้จัดการ	140 (20.6)	71 (15.2)	8 (47.1)	61 (31.0)
<b>พนักงานระดับปฏิบัติงาน</b>				
หัวหน้าหน่วยงาน	122 (17.9)	87 (18.6)	4 (23.5)	31 (15.7)
เจ้าหน้าที่ด้านการตลาด	64 (9.4)	64 (13.7)	-	-
พนักงานขาย	59 (8.7)	55 (11.8)	-	4 (2.0)
ช่างเทคนิค	44 (6.5)	44 (9.4)	-	-
ประชาสัมพันธ์	32 (4.7)	23 (4.9)	-	9 (4.6)
<b>พนักงานระดับล่าง</b>				
พนักงานส่งเอกสาร-ของ	52 (7.6)	50 (10.7)	2 (11.8)	-
พนักงานขับรถ	28 (4.1)	28 (6.0)	-	-
<b>รวม</b>	<b>681 (100.0)</b>	<b>467 (100.0)</b>	<b>17 (100.0)</b>	<b>197 (100.0)</b>

### ตอนที่ 3 การใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วยธุรกิจจะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อระหว่างผู้ถือเครื่องเข้ามา  
ยังบริษัทของตนเองเป็นส่วนใหญ่ โดยเป็นการติดต่อทั้งเพื่อรับสาร และส่งสารเข้าไปยังบริษัท  
รองลงมาจะเป็นการติดต่อกับลูกค้า และบริษัทที่ทำธุรกิจร่วมกัน อันดับสุดท้ายคือ การติดต่อกับ  
เพื่อนทางธุรกิจ เมื่อแยกประเภทของอุปกรณ์พบว่า วิทยุติดตามตัวจะมีการเรียกจากบริษัทของผู้  
ถือเข้ายังเครื่องมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นการเรียกระหว่างพนักงานกับพนักงาน ซึ่งอยู่ใน  
ระดับเดียวกัน รองลงมาจะเป็นการเรียกจากลูกค้า หรือบริษัทที่มีธุรกิจร่วมด้วย และอันดับ  
สุดท้ายจะเป็นการติดต่อจากเพื่อนทางธุรกิจ ซึ่งจะมีลักษณะเดียวกับการติดต่อด้วยโทรศัพท์  
เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ แต่โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะเป็นการติดต่อได้ทั้งเรียกเข้า  
และโทรออก และการติดต่อส่วนใหญ่จะเป็นการติดต่อระหว่างผู้บริหารกับพนักงานทั่วไป ส่วน  
โทรศัพท์แบบพกพาจะมีการติดต่อไปยังลูกค้า และบริษัทที่มีธุรกิจร่วมมากที่สุด รองลงมาจะเป็น  
การเรียกเข้าบริษัท และการเรียกไปยังเพื่อนฝูงในวงการธุรกิจ ตามลำดับ ดังรายละเอียดใน  
ตารางที่ 6



ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ จำแนกตามการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

การใช้	วิทยุโทรทัศน์- เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรทัศน์ แบบพกพา	โทรทัศน์ เซลลูลาร์
ลูกค้า บริษัทที่มีธุรกิจร่วม	250 (39.4)	162 (41.6)	14 (53.8)	74 (33.8)
บริษัทของตนเอง	337 (53.2)	214 (55.1)	11 (42.4)	112 (51.1)
เพื่อนทางธุรกิจ	47 (7.4)	13 (3.3)	1 (3.8)	33 (15.1)
รวม	634 (100.0)	389 (100.0)	26 (100.0)	219 (100.0)

จากตารางพบว่า วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่จะมีการติดต่อระหว่างผู้ถือกับบริษัทของตนเองมากที่สุด คือ ร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นการติดต่อกับลูกค้า และบริษัทที่มีธุรกิจร่วม ร้อยละ 39.4 และใช้ติดต่อกับเพื่อนทางธุรกิจ ร้อยละ 7.4

เมื่อแยกเป็นแต่ละประเภทพบว่า วิทยุติดตามตัวจะมีการเรียกจากบริษัทของตนเองมากที่สุด ร้อยละ 55.1 เรียกจากลูกค้า และบริษัทที่มีธุรกิจร่วม ร้อยละ 41.6 และเรียกจากเพื่อนทางธุรกิจ ร้อยละ 3.3 โทรทัศน์แบบพกพาจะเป็นการเรียกไปยังลูกค้า และบริษัทที่มีธุรกิจร่วมมากที่สุด คือ ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ เรียกไปยังบริษัทของตนเอง ร้อยละ 42.4 และเรียกไปยังเพื่อนด้านธุรกิจ ร้อยละ 3.8 สำหรับโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์เป็นการติดต่อระหว่างผู้ถือกับบริษัทของตนเองมากที่สุด ร้อยละ 51.1 ติดต่อกับลูกค้า และบริษัทที่มีธุรกิจร่วม ร้อยละ 33.8 และติดต่อกับเพื่อนทางธุรกิจ ร้อยละ 15.1

#### ตอนที่ 4 ความจำเป็นในการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ

หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่าวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มีความสำคัญในการดำเนินงานมากที่สุด หมายถึง ไม่สามารถขาดวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานได้ คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเห็นว่ามีค่าจำเป็นเพียงปานกลาง คือ เมื่อนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มาใช้แล้วสามารถทำงานได้ดีมากกว่าเดิมพอควร คิดเป็นร้อยละ 35.5 ส่วนผู้ที่เห็นว่ามีค่าจำเป็นน้อย คือ สามารถทำงานได้ดีขึ้นเพียงเล็กน้อย อาจจะไม่ใช้ก็ได้ ร้อยละ 4.4 และเห็นว่า วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ไม่มีความจำเป็น คือ ไม่มีจะทำงานได้สะดวกกว่า ร้อยละ 1.3

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ส่วนใหญ่จะเห็นว่าอุปกรณ์ทั้ง 2 ประเภทมีความจำเป็นมากที่สุด คือ ร้อยละ 59.6 และ 63.4 รองลงมา เห็นว่ามีค่าจำเป็นเพียงปานกลาง ร้อยละ 37.0 และ 32.4 เห็นว่ามีค่าสำคัญน้อย ร้อยละ 3.4 และ 4.2 ไม่มีหน่วยธุรกิจใดเห็นว่าอุปกรณ์ทั้ง 2 ประเภทไม่จำเป็น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังทราบอีกว่า หน่วยธุรกิจที่เห็นว่าวิทยุติดตามตัวมีความสำคัญมากที่สุดส่วนใหญ่ จะเป็นธุรกิจบริการ คือ ร้อยละ 26.0 และหน่วยธุรกิจที่เห็นว่าโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีความจำเป็นมากที่สุดส่วนใหญ่คือ ธุรกิจพาณิชย์ ร้อยละ 31.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

สำหรับโทรทัศน์แบบพกพานั้น หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่ามีค่าจำเป็นเพียงปานกลาง คือ ร้อยละ 36.4 เห็นว่าไม่มีความจำเป็น ร้อยละ 27.3 และเห็นว่ามีค่าจำเป็นมากที่สุด และจำเป็นน้อยเท่ากัน คือ ร้อยละ 18.2 โดยหน่วยธุรกิจที่เห็นว่าโทรทัศน์แบบพกพามีความจำเป็นมากที่สุดคือ ธุรกิจบริการ และหน่วยธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจพาณิชย์ และธุรกิจบริการจะเห็นว่าโทรทัศน์แบบพกพานี้มีความจำเป็นเพียงปานกลาง รายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความจำเป็นในการใช้วิทยุ  
โทรคัมภ์เคลื่อนที่

ความจำเป็นในการใช้	วิทยุโทรคัมภ์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรคัมภ์แบบพกพา	โทรคัมภ์เซลล์ลาร์
มากที่สุด (3)	134 (58.8)	87 (59.6)	2 (18.2)	45 (63.4)
ปานกลาง (2)	81 (35.5)	54 (37.0)	4 (36.4)	23 (32.4)
น้อย (1)	10 (4.4)	5 (3.4)	2 (18.2)	3 (4.2)
ไม่จำเป็น (0)	3 (1.3)	-	3 (27.3)	-
รวม	228 (100.0)	146 (100.0)	11 (100.0)	71 (100.0)
$\bar{X}$	25.2	2.56	1.45	2.59

ตอนที่ 5 ลักษณะงานที่ใช้วิทยุโทรคัมภ์เคลื่อนที่ในการสื่อสาร

เรื่องที่หน่วยธุรกิจใช้วิทยุติดตามตัวในการติดต่อสื่อสารมากที่สุดนั่นคือ เรื่องการ  
ดำเนินธุรกิจหรือการทำงาน โดยจะใช้วิทยุโทรคัมภ์เคลื่อนที่ในการสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง  
สั่งดำเนินงานการตกลงในเรื่องธุรกิจ การปฏิบัติงานด่วน โดยจะเป็นทั้งการติดต่อออก และ  
รับข้อมูลเข้า รองลงมาจะนำมาใช้ในเรื่องการนัดหมาย และการเลื่อนนัด เช่นเมื่อต้องติดต่อ  
งานอยู่นอกสถานที่ และต้องติดอยู่ในช่วงการจราจรที่ติดขัด อาจจะสามรถโทรหรือเรียกออก  
ไปเพื่อขอเลื่อนนัด หรือจะเป็นการนัดหมายจากเพื่อนร่วมงานในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่นอกบริษัท  
เป็นต้น อันดับสุดท้ายคือ ใช้วิทยุโทรคัมภ์เคลื่อนที่ในเรื่องฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น เมื่อมีเรื่องรีบ  
ด่วนจะต้องปรึกษากับผู้ที่ออกไปติดต่องานข้างนอก และไม่สามารถรอให้กลับมายังบริษัทได้ วิทยุ-  
โทรคัมภ์เคลื่อนที่จะช่วยแก้ปัญหานี้ได้เป็นอย่างดี

เมื่อจำแนกตามประเภทของวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะพบว่า วิทยุติดตามตัวจะถูกนำมาใช้ในเรื่องการทำงานมากที่สุด คือ เป็นลักษณะของการสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง สั่งดำเนินงานไปยังผู้ถือเครื่องที่กำลังดำเนินงานอยู่นอกบริษัท เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น แทนที่จะต้องกลับเข้ามารับคำสั่งที่บริษัท การตามตัวพนักงานให้กลับบริษัท การตกลงดำเนินธุรกิจ เช่น การให้คำตอบในเรื่องต่าง ๆ การตรวจสอบประสานงาน รองลงมาจะใช้ในเรื่องการนัดหมาย การเลื่อนนัด และใช้ในการที่เกิดกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

โทรศัพท์แบบพกพาจะมีการใช้เรื่องการทำงานมากที่สุดเช่นกัน โดยจะเป็นการตรวจสอบประสานงาน คือ จะเป็นการเรียกเข้ามายังบริษัท จากผู้ถือ การสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง การปรึกษางานด่วน รองลงมาจะใช้ในการนัดหมายเลื่อนนัด และจะมีการใช้ในกรณีฉุกเฉิน กับใช้แทนโทรศัพท์ทางไกล ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะมีการใช้มากในเรื่องการดำเนินงานเช่นกัน รองลงมาจะเป็นการเลื่อนนัด หรือนัดหมาย และการสอบถามความเคลื่อนไหวทางด้านธุรกิจ ตามลำดับ เช่น เรื่องสภาพธุรกิจ ราคาหุ้น เป็นต้น นอกจากนี้จะใช้ในเรื่องฉุกเฉิน เพราะผู้ใช้ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นระดับบริหารมักไม่ค่อยอยู่บริษัท เมื่อมีเรื่องที่ต้องปรึกษาด่วน หรือเรื่องที่ต้องรายงานด่วน พนักงานในบริษัทจะโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ และอันดับสุดท้ายจะใช้แทนโทรศัพท์ทางไกลแบบใช้สาย เพราะค่าบริการจะถูกกว่า ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามลักษณะงานที่ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสื่อสาร

ลักษณะงานที่ใช้	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
การทำงาน	906 (67.4)	628 (74.4)	31 (83.8)	247 (53.3)
การนัดหมาย เลื่อนนัด	297 (22.1)	154 (18.3)	4 (10.8)	139 (30.0)
กรณีฉุกเฉิน	92 (6.8)	62 (7.3)	1 (2.7)	29 (6.2)
สอบถามความเคลื่อนไหว	34 (2.5)	-	-	34 (7.3)
ด้านธุรกิจ				
โทรศัพท์ทางไกล	16 (1.2)	-	1 (2.7)	15 (3.2)
รวม	1,345 (100.0)	844 (100.0)	37 (100.0)	464 (100.0)

วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จะมีการใช้ในการทำงานมากที่สุด คือ ร้อยละ 67.4 รองลงมาคือ ใช้ในเรื่องการนัดหมาย เลื่อนนัด ร้อยละ 22.1 และใช้ในเรื่องฉุกเฉิน ร้อยละ 6.8

วิทยุติดตามตัวจะมีการใช้มากในเรื่องทำงานคือ ร้อยละ 74.4 รองลงมาคือ การนัดหมาย เลื่อนนัด ร้อยละ 18.3 และใช้ในกรณีฉุกเฉิน ร้อยละ 7.3 โทรศัพท์แบบพกพาจะใช้มากในเรื่องการทำงาน คือ ร้อยละ 83.8 ใช้ในเรื่องการนัดหมาย เลื่อนนัด ร้อยละ 10.8 ใช้ในกรณีฉุกเฉิน และใช้โทรศัพท์ทางไกลเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.7 สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะใช้ในเรื่องการทำงานมากที่สุด คือ ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือใช้ในเรื่องการนัดหมาย เลื่อนนัด ร้อยละ 30.0 และใช้ในเรื่องการสอบถามความเคลื่อนไหวในวงการธุรกิจ ร้อยละ 7.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม  
รายละเอียดของลักษณะงานที่ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสื่อสาร

ลักษณะงานที่ใช้	วิทยุโทรศัพท์- เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรศัพท์ แบบพกพา	โทรศัพท์ เซลลูลาร์
<b>การทำงาน</b>				
การสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง	173 (12.9)	109 (12.9)	8 (21.6)	56 (12.1)
สั่งดำเนินงาน				
การตกลงดำเนินธุรกิจ	137 (10.2)	88 (10.4)	4 (10.8)	45 (9.7)
การปรึกษางาน	126 (9.4)	73 (8.6)	8 (21.6)	45 (9.7)
การตรวจสอบประสานงาน	97 (7.2)	88 (10.4)	9 (24.3)	-
การตามตัวพนักงาน	110 (8.2)	93 (11.0)	-	17 (3.7)
ฝากข้อความถึงพนักงาน	65 (4.8)	65 (7.8)	-	-
การเปลี่ยนแปลงคำสั่ง	38 (2.8)	38 (4.6)	-	-
การติดตามผลงานที่ดำเนินอยู่	124 (9.2)	74 (8.8)	-	50 (10.8)
การรายงานตัวเข้าบริษัท	2 (0.1)	-	2 (5.5)	-
การประชุม	34 (2.5)	-	-	34 (7.3)
<b>การนัดหมาย</b>				
การนัดหมาย เลื่อนนัด	180 (13.4)	81 (9.6)	4 (10.8)	95 (20.5)
การติดต่อสั่งสรรค	117 (8.8)	73 (8.6)	-	44 (9.7)
<b>กรณีฉุกเฉิน</b>				
	92 (6.8)	62 (7.3)	1 (2.7)	29 (6.8)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะงานที่ใช้	วิทยุโทรทัศน์- เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรทัศน์ แบบพกพา	โทรทัศน์ เซลล์ลาร์
สถานภาพความเคลื่อนไหวในวงธุรกิจ	34 (2.5)	-	-	34 (7.3)
โทรทัศน์ทางไกล	16 (1.2)	-	1 (2.7)	15 (3.2)
รวม	1,345 (100.0)	844 (100.0)	37 (100.0)	464 (100.0)

จากตารางที่ 9 พบว่า หน่วยธุรกิจมีการนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มาใช้ในการนัดหมาย  
เลื่อนนัดมากที่สุด คือ ร้อยละ 13.4 รองลงมาคือ นำมาใช้ในการสั่งงานด่วน สั่งงานต่อเนื่อง  
สั่งดำเนินงาน คือ ร้อยละ 12.9 และนำมาใช้ในเรื่องการติดต่อในเรื่องการดำเนินธุรกิจ  
ร้อยละ 10.2

หน่วยธุรกิจมีการนำวิทยุติดตามตัวมาใช้ในการสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง สั่งดำเนิน  
งานมากที่สุด โดยจะเป็นลักษณะที่พนักงานผู้ถือเครื่องออกไปติดต่อนอกบริษัท ทางบริษัทมีงาน  
ด่วนที่ต้องให้พนักงานทำก่อน หรือสั่งดำเนินงานทันที จะส่งข้อความไปที่เครื่อง หรือให้  
พนักงานรีบติดต่อเข้ามาเพื่อรับคำสั่ง โดยมีการใช้ร้อยละ 12.9 รองลงมาจะเป็นการใช้  
เครื่องเพื่อการตามตัวพนักงานให้กลับบริษัท ร้อยละ 11.0 ใช้ในการตกลงซื้อขายดำเนินธุรกิจ  
และการตรวจสอบประสานว่าควรจะให้พนักงานทำอะไรเมื่อไหร่ อย่างไร และงานที่ทำไปแล้ว  
เป็นอย่างไร ร้อยละ 10.4 ส่วนที่นำมาใช้น้อยที่สุดคือ ใช้เพื่อการปรึกษางาน และการสั่งสรรค  
ในหมู่ธุรกิจ คือ ร้อยละ 8.6

โทรศัพท์แบบพกพาส่วนใหญ่จะใช้ในการตรวจสอบประสานงาน โดยจะเป็นการติดต่อเข้ามาจากผู้ถือ เพื่อสอบถามความคืบหน้าในการทำงาน ให้คำแนะนำในการดำเนินงาน โดยมีการใช้ร้อยละ 24.3 รองลงมาจะใช้ในการสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง สั่งดำเนินงาน โดยจะเป็นการสั่งจากผู้บริหาร การตกลงเพื่อดำเนินธุรกิจ ร้อยละ 11.8 และจะใช้ในกรณีที่มีเรื่องฉุกเฉิน และใช้แทนโทรศัพท์ทางไกลน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 2.7

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะใช้ในการสั่งงานด่วน งานต่อเนื่อง และสั่งดำเนินงานมากที่สุด เช่นเดียวกับวิทยุติดตามตัว คือ มีการใช้ร้อยละ 13.3 ใช้ในการนัดหมาย เลื่อนนัด ร้อยละ 12.1 ใช้ในการติดตามผลงานที่กำลังดำเนินอยู่ เช่น ผู้บริหารตรวจสอบเข้าในบริษัทถึงงานที่สั่งให้พนักงานทำ ร้อยละ 11.9 ส่วนที่ใช้บ่อยที่สุดคือ ใช้แทนโทรศัพท์ทางไกลแบบใช้สาย คือ ร้อยละ 3.6

#### ตอนที่ 6 เหตุผลของการเลือกใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ

ในการเลือกวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ในหน่วยธุรกิจนั้น เหตุผลที่สำคัญที่สุดคือ ประสิทธิภาพของตัวเครื่องวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง คือ สามารถทำการสื่อสารได้รวดเร็ว สะดวกสบาย คล่องตัว ใช้ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา สามารถแก้ปัญหาเมื่ออยู่นอกสถานที่ได้ดี ใช้แทนโทรศัพท์สาธารณะได้อย่างสะดวก รองลงมาเป็นเรื่องของการใช้งานโดยมีเหตุผลที่ว่า พนักงานต้องออกไปติดต่องานนอกสถานที่ เพื่อให้ลูกค้าติดต่อสะดวกทุกเวลา ประหยัดเวลาในการทำงาน การทำงานสามารถดำเนินได้ตลอดเวลา ไม่หยุดไม่สะดุด ติดขัด เพื่อให้การผลาญธุรกิจน้อยลง และเพื่อทดแทนการพบปะ เป็นต้น เหตุผลอันดับต่อไปคือ พนักงานชาย และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดความต้องการใช้ และเหตุผลสุดท้ายคือ ราคาพอเหมาะ และซื้อได้ถูกกว่าปกติ



### \* เหตุผลของการเลือกใช้วิทยุติดตามตัว

เมื่อจำแนกตามประเภทของวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า หน่วยธุรกิจที่เลือกใช้วิทยุติดตามตัว มีเหตุผลที่เห็นว่าวิทยุติดตามตัวสามารถช่วยในด้านการทำงานได้ คือ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ดำเนินอยู่ ช่วยให้การงานไม่หยุด ไม่สะดุด หรือติดขัด เพราะสามารถเรียกไปยังผู้ถือได้ตลอดเวลา สามารถส่งงานต่อเนื่องได้ หรือสั่งให้ทำงานด่วนได้ทันที มีผลให้ประหยัดเวลามากขึ้น สามารถเลือกผู้ที่จะสื่อสารกลับได้ ลูกจ้างสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ทำให้การพลาดธุรกิจน้อยลง เช่น ถ้าลูกจ้างมีงานด่วนจะให้ทางบริษัททำ แต่ไม่สามารถติดต่อได้สะดวก อาจให้บริษัทอื่นรับงานไปทำแทน บริษัทก็พลาดงานที่ควรได้ไป และทำให้การสื่อสารกันกับคู่แข่งอยู่เสมอ เหตุผลรองลงมาคือ คุณสมบัติของตัวเครื่องวิทยุติดตามตัวเอง ที่ทำให้การสื่อสารสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว สะดวก สบาย ไม่ว่าจะพนักงานผู้ถือจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทำให้แก้ปัญหาการติดต่อกับพนักงานที่ต้องออกไปติดต่อนอกสถานที่ได้เป็นอย่างดี อันดับที่สามคือเรื่องของราคาของเครื่องที่ไม่สูงมากนัก และสามารถซื้อได้ในราคาพิเศษที่ถูกกว่าปกติ เหตุผลอันดับต่อมาคือ การเป็นส่วนร่วมของสังคม เพราะเป็นอุปกรณ์ที่มีความนิยมมากในสังคมขณะที่เริ่มมีการใช้ และอุปกรณ์สื่อสารชนิดอื่นก็ยังไม่ค่อยมีมากนัก เมื่อใช้แล้วรู้สึกเป็นส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น นอกจากนี้การที่วิทยุติดตามตัวเองมีรูปร่างสวยงาม กระทัดรัด พกพาสะดวกก็ยังเป็นเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ส่วนเหตุผลที่น้อยที่สุดคือ การที่พนักงานขายใจ และการรับสารจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

### \* เหตุผลของการเลือกใช้โทรศัพท์แบบพกพา

เหตุผลที่หน่วยธุรกิจเลือกโทรศัพท์แบบพกพาเข้ามาใช้ในการดำเนินงานมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพของตัวเครื่องเอง ทั้งนี้เพราะสามารถทำการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวก สบาย คล่องตัว และมีการใช้วิทยุติดตามตัวมาก่อน เมื่อมีอุปกรณ์ตัวนี้ขึ้นมา จึงทำให้การสื่อสารทำได้ครบวงจรยิ่งขึ้น เพราะสามารถใช้ได้สะดวกกว่าการไปใช้โทรศัพท์สาธารณะ และถ้ามี

สถานีฐานอยู่ใกล้ การทำการสื่อสารจะสะดวกมาก เหตุผลรองลงมาคือ เรื่องการทำงาน โทรศัพท์แบบพกพาสามารถแก้ปัญหาเมื่อต้องมีการออกไปติดต่องานนอกสถานที่ได้ดี ใช้แทน โทรศัพท์ทางไกลแบบใช้สายสะดวก และใช้เป็นโทรศัพท์สำรองในบริษัทที่โทรศัพท์แบบใช้สายไม่เพียงพอ เหตุผลอันดับต่อมาคือ เรื่องราคา และค่าใช้จ่าย เพราะราคาของโทรศัพท์แบบพกพาไม่แพงมากนัก และถ้าใช้ร่วมกับวิทยุติดตามตัวก็จะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ค่าใช้จ่ายรวมแล้วจะถูกลงกว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์หรือการเดินทางไปติดต่อกันด้วยตนเองมาก เหตุผลอันดับต่อไปคือ เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการจูงใจของพนักงานขาย ซึ่งดึงดูดให้เกิดความสนใจที่จะใช้โทรศัพท์แบบพกพานี้มากพอสมควร ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพจะใกล้เคียงกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มาก สามารถใช้อย่างสะดวก แต่ประหยัดกว่ากันมาก เหตุผลอันดับสุดท้ายคือ เรื่องของรูปร่างของเครื่องที่บาง กระทัดรัด พกพาสะดวก นำใช้ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

#### \* เหตุผลของการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ที่มีราคาค่อนข้างสูงนั้น หน่วยธุรกิจเลือกเข้ามาใช้ในการทำงาน เพราะเห็นว่าช่วยทำให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ เป็นอุปกรณ์การสื่อสารที่สามารถทั้งรับสายเข้า และติดต่อออกได้ จึงทำให้การทำงานสามารถทำได้ตลอดเวลา ไม่หยุด ไม่ติดขัด แม้ว่าจะไม่อยู่ในที่ทำงาน หรืออยู่ที่ใดก็ตาม ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจราจรที่ติดขัด ทดแทนการพบปะได้ ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา และติดต่อได้สะดวกมากขึ้น ทำให้การผลาญธุรกิจน้อยลง ได้รับข่าวสารทันเวลาเสมอทำให้ทันกับบริษัทคู่แข่ง และสามารถใช้เป็นโทรศัพท์สำรองในบริษัท และใช้ในการติดต่อทางไกลได้ประหยัดมากกว่า เหตุผลรองลงมาคือ ประสิทธิภาพของตัวเครื่องที่สามารถติดต่อได้ทั้ง 2 ทาง คือ รับเข้าและติดต่อออก ทำให้การสื่อสารทำได้สะดวก สบาย ทุกสถานที่ทุกเวลา ทำให้สามารถแก้ปัญหาเมื่ออยู่นอกสถานที่ หรืออยู่ที่ไม่มีโทรศัพท์แบบใช้สายได้ดี สะดวกกว่าการใช้โทรศัพท์สาธารณะซึ่งมักจะไม่ใช่เพียงพอกับความต้องการ และไม่สะดวกในการติดต่อกัน เหตุผลอันดับต่อมาคือ เครื่องมี

รูปร่างสวยงาม นกพาสะดวก มีประสิทธิภาพสูง เหตุผลต่อมาคือเรื่องการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และพนักงานขายที่บอกถึงคุณประโยชน์ของโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ รวมถึงความน่าใช้ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการใช้โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นี้ นอกจากนี้ยังมี เรื่องของการเป็นส่วนร่วมในสังคม เพื่อให้บริษัทของตนเองมีความเหมือนกับคู่แข่ง ซึ่งจะมีผล ทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น และเป็นที่ยอมรับมากขึ้น เหตุผลอันสุดท้ายคือเรื่องของราคา ซึ่ง ในปัจจุบันราคาของเครื่องเริ่มต่ำลงทำให้หน่วยธุรกิจมีความสามารถที่จะหาเครื่องมาใช้ได้ง่าย ขึ้น (ดังรายละเอียดในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ จำแนก ตามเหตุผลในการเลือกใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

เหตุผล	วิทยุโทรทัศน์- เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรทัศน์ แบบพกพา	โทรทัศน์ เซลลูลาร์
ประสิทธิภาพของตัวเครื่อง	245 (21.4)	143 (18.1)	23 (54.8)	79 (24.8)
ขนาด รูปร่าง ความสวยงาม	84 (7.3)	56 (7.1)	1 (2.4)	27 (8.5)
เพื่อประโยชน์ในการทำงาน	616 (53.6)	420 (53.3)	10 (23.8)	186 (58.2)
ค่าใช้จ่าย ราคา	106 (9.2)	96 (12.2)	5 (11.9)	5 (1.6)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	32 (2.8)	16 (2.1)	3 (7.1)	13 (4.1)
การเป็นส่วนร่วมในสังคม	43 (3.7)	34 (4.3)	-	9 (2.8)
ตอนเริ่มใช้ไม่มีอุปกรณ์อื่น	23 (2.0)	23 (2.9)	-	-
รวม	1,149 (100.0)	788 (100.0)	42 (100.0)	319 (100.0)

เหตุผลที่หน่วยธุรกิจคำนึงมากที่สุดในการเลือกใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ คือ เรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับในการทำงาน ร้อยละ 53.6 รองลงมาเป็นเรื่องประสิทธิภาพของตัวเครื่อง เอง ร้อยละ 21.4 และเหตุผลในเรื่องของราคา ค่าใช้จ่าย ร้อยละ 9.2

เหตุผลสำคัญในการเลือกวิทยุติดตามตัวเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน คือ ประโยชน์ที่จะได้รับในการทำงาน ร้อยละ 53.3 รองลงคือประสิทธิภาพของตัวเครื่อง ร้อยละ 18.1 และ เรื่องราคาค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ร้อยละ 12.2 หน่วยธุรกิจที่ใช้โทรทัศน์แบบพกพามีเหตุผลสำคัญที่สุด คือ เรื่องประสิทธิภาพของตัวเครื่อง 54.8 รองลงมาคือ ประโยชน์ที่จะได้รับในการทำงาน ร้อยละ 23.8 และเรื่องราคาค่าใช้จ่าย ร้อยละ 11.9 สำหรับโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบ เซลลูลาร์ หน่วยธุรกิจมีเหตุผลที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องประโยชน์ที่จะได้รับในการทำงาน ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของตัวเครื่อง ร้อยละ 24.8 และเรื่องขนาดรูปร่าง ความสวยงามของเครื่อง ร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม รายละเอียดของเหตุผลในการเลือกใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

เหตุผล	วิทยุโทรศัพท์- เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรศัพท์ แบบพกพา	โทรศัพท์ เซลลูลาร์
<b>ประสิทธิภาพของตัวเครื่อง</b>				
การสื่อสารรวดเร็ว สะดวก สบาย คล่องตัว	157 (14.0)	105 (13.1)	7 (16.7)	45 (14.1)
แก้ปัญหา เมื่ออยู่นอกสถานที่	55 (4.9)	38 (4.8)	2 (4.8)	15 (4.7)
ทดแทนการใช้โทรศัพท์สาธารณะ	5 (0.4)	-	5 (11.9)	-
ใช้แทนโทรศัพท์ทางไกล	22 (2.0)	-	3 (7.1)	19 (6.0)
ใกล้บริษัทมีสถานีฐาน	1 (0.1)	-	1 (2.4)	-
ใช้วิทยุติดตามตัวมาก่อน	5 (0.4)	-	5 (11.9)	-
<b>ประโยชน์ในการทำงาน</b>				
การทำงานไม่หยุด สะดุด หรือติดขัด	110 (9.8)	69 (8.5)	2 (4.8)	39 (12.2)
พนักงานต้องติดต่อออกสถานที่เสมอ	62 (5.5)	58 (7.3)	4 (9.5)	-
สำหรับพนักงานที่ไม่มีโทรศัพท์ แบบใช้สาย	30 (2.7)	24 (3.0)	1 (2.4)	5 (1.6)
ลูกค้าสามารถติดต่อสะดวกขึ้น	100 (8.9)	61 (7.6)	-	39 (12.2)
ประหยัดเวลาในการทำงาน	60 (5.4)	60 (7.5)	-	-
เลือกผู้ที่ติดต่อกลับได้	30 (2.7)	30 (3.8)	-	-
ลดภาวะการผัดนัด	19 (1.7)	19 (2.4)	-	-

## ตารางที่ 11 (ต่อ)

เหตุผล	วิทยุโทรทัศน์- เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรทัศน์ แบบพกพา	โทรทัศน์ เซลล์ลาร์
สื่อสารกับบริษัทคู่แข่ง	40 (3.6)	22 (2.8)	-	18 (5.6)
คุณสมบัติเพียงพอกับงาน	77 (6.9)	77 (9.6)	-	-
ทำให้การพลาดธุรกิจน้อยลง	38 (3.4)	-	-	38 (11.9)
ทดแทนการพบปะได้	33 (2.9)	-	-	33 (10.3)
เป็นโทรทัศน์สำรอง	17 (1.5)	-	3 (7.1)	14 (4.4)
ราคาเหมาะสม	61 (5.4)	57 (7.1)	4 (9.5)	-
ซื้อได้ถูกกว่าปกติ	17 (1.5)	11 (1.4)	1 (2.4)	5 (1.6)
ความสวยงาม กระดาษรีด พกสะดวก	84 (7.5)	56 (7.0)	1 (2.4)	27 (8.5)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	32 (2.9)	16 (2.0)	3 (7.1)	13 (4.1)
<b>การเป็นส่วนร่วมของสังคม</b>				
เป็นที่นิยมในสังคม	36 (3.2)	27 (3.4)	-	9 (2.8)
เพื่อความภาคภูมิใจในการทำงาน	7 (0.6)	7 (0.9)	-	-
เมื่อเริ่มใช้ยังไม่มียุทธวิธีอื่น	23 (2.1)	23 (2.9)	-	-
<b>รวม</b>	<b>1,121 (100.0)</b>	<b>760 (100.0)</b>	<b>42 (100.0)</b>	<b>319 (100.0)</b>

หน่วยธุรกิจมีเหตุผลในการเลือกวิฤตติดตามตัวมาใช้ในการดำเนินงานมากที่สุด เพราะวิฤตติดตามตัวสามารถทำการสื่อสารได้รวดเร็ว สะดวก สบาย คล่องตัว คือ สามารถเรียกไปยังผู้ถือเครื่องได้ทุกเวลา ไม่ว่าผู้ถือจะอยู่ในสถานที่ใด การเรียกก็ทำได้ไม่ยุ่งยาก และ ขอบข่ายก็สามารถใช้ได้กว้างมากพอสมควร โดยมีแหล่งธุรกิจเลือกเหตุผลนี้ ร้อยละ 13.1 รองลงมาคือเหตุผลที่ว่าวิฤตติดตามตัวนี้มีคุณสมบัติเพียงพอกับงานที่ดำเนินอยู่ ไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ชนิดอื่น มีผู้ตอบคิดเป็นร้อยละ 9.6 เหตุผลเพื่อที่การทำงานจะสามารถดำเนินได้ตลอดเวลา ไม่หยุด หรือสะดุด ร้อยละ 8.5 นอกนั้นเป็นเหตุผลอื่น ดังรายละเอียดในตาราง เหตุผลที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด คือ เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย และ ตั้งใจทำงานมากขึ้น ร้อยละ 0.9

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพามีเหตุผลในการใช้ว่า การสื่อสารทำได้สะดวก สบาย คล่องตัวมากที่สุด คือ ร้อยละ 16.7 เหตุผลรองลงมาคือ หน่วยธุรกิจนั้นมีการใช้วิฤตติดตามตัวอยู่ก่อน จึงใช้โทรศัพท์แบบพกพาเพื่อให้การสื่อสารครบวงจร และใช้โทรศัพท์แบบพกพาแทนการใช้โทรศัพท์สาธารณะ คือ ร้อยละ 11.9 เหตุผลอันดับต่อมาคือ ใช้เพราะพนักงานในบริษัทต้องออกไปติดต่อนอกสถานที่เสมอ และราคาพอเหมาะ ไม่แพงมากนัก คือ ร้อยละ 9.5

เหตุผลที่มากที่สุดในการเลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์เข้ามาใช้ในหน่วยธุรกิจ คือ เพราะการสื่อสารทำได้เร็ว สะดวก สบาย คล่องตัว เป็นการสื่อสารแบบสองทาง สามารถติดต่อเข้าได้และเรียกออกได้ โดยคิดเป็นร้อยละ 14.1 เหตุผลรองลงมาคือ ใช้เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทุกเวลา และทำให้การทำงานสามารถดำเนินได้ตลอด ไม่หยุดไม่สะดุด ไม่ติดขัด คิดเป็นร้อยละ 12.2 เหตุผล เพื่อให้การพลาดธุรกิจเกิดขึ้นน้อยลง ร้อยละ 11.9 ใช้เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจราจร เช่น การติดอยู่บนถนนเวลารถติด และเพื่อแทนการพบปะ ร้อยละ 10.3

เมื่อเปรียบเทียบวิฤตโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภท จะเห็นว่าเหตุผลในการเลือกใช้จะค่อนข้างเหมือนกัน นั่นคือ การที่อุปกรณ์เหล่านี้สามารถทำการสื่อสารได้สะดวก สบาย ทุกสถานที่และทุกเวลา ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้ดีมากขึ้น

ตอนที่ 7 ปริมาณการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจ ที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ จำแนกตามความบ่อยครั้งในการใช้

	ความบ่อยครั้งในการใช้	วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรทัศน์แบบพกพา	โทรทัศน์เซลล์ลูลาร์
บ่อยมาก (3)	87 (38.2)	58 (39.7)	1 (9.1)	28 (39.4)	
ปานกลาง (2)	99 (43.4)	65 (44.5)	3 (27.3)	31 (43.7)	
น้อย (1)	42 (18.4)	23 (15.8)	7 (63.6)	12 (16.9)	
รวม	228 (100.0)	146 (100.0)	11 (100.0)	71 (100.0)	
$\bar{X}$	2.20	2.24	1.45	2.23	

จากตารางพบว่า หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ในแต่ละวันเพียงปานกลาง คือ วันละประมาณ 5-8 ครั้ง ร้อยละ 43.4 จะมีการใช้บ่อยมากคือ ประมาณวันละ 9 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 38.2 มีการใช้น้อย คือ ประมาณวันละ 1-4 ครั้ง ร้อยละ 18.4

หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลล์ลูลาร์ จะมีลักษณะการใช้ที่เหมือนกัน คือ จะมีการใช้เพียงปานกลาง ร้อยละ 44.5 และ 43.7 รองลงมาคือใช้บ่อยมาก ร้อยละ 39.7 และ 39.4 มีการใช้น้อยร้อยละ 15.8 และ 16.9 ตามลำดับ ส่วนโทรทัศน์แบบพกพา หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่จะมีการใช้ต่อวันน้อย คือ ร้อยละ 63.6 ใช้ปานกลาง ร้อยละ 27.3 ใช้บ่อยมาก ร้อยละ 9.1



### ปริมาณการใช้วิทยุติดตามตัว

ธุรกิจที่มีขนาดแตกต่างกันจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในการดำเนินงานในปริมาณที่แตกต่างกันออกไป คือ ธุรกิจขนาดเล็กจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวอยู่ในระดับน้อยมาก และระดับปานกลางเท่ากัน รองลงมา จะมีการใช้ในระดับน้อย ส่วนธุรกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่จะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน คือ จะใช้ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา จะมีการใช้บ่อยมาก และใช้ในระดับน้อย ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้วิทยุติดตามตัว จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ธุรกิจขนาดเล็ก	ธุรกิจขนาดกลาง	ธุรกิจขนาดใหญ่
บ่อยมาก (3)	41.5	41.0	34.4
ปานกลาง (2)	41.5	44.3	50.0
น้อย (1)	17.0	14.7	15.6
รวม	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	2.24	2.26	2.19

จากตารางพบว่า ธุรกิจขนาดเล็ก จะมีการใช้วิทยุติดตามตัว บ่อยมากและปานกลางในระดับเท่ากันคือ ร้อยละ 41.5 และมีการใช้น้อย ร้อยละ 17.0 ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในระดับกลางมากที่สุด คือ ร้อยละ 44.3 และ 50.0 รองลงมาจะมีการใช้บ่อยมาก คือ ร้อยละ 41.0 และ 34.4

เมื่อจำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจ จะพบว่า หน่วยธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือกับหน่วยธุรกิจที่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในลักษณะเหมือนกัน คือ จะใช้ในระดัปลากลางมากที่สุด รองลงมาจะใช้ในระดับบ่อยมาก และส่วนที่เหลือจะใช้ในระดับน้อย สำหรับหน่วยธุรกิจที่มีเฉพาะสาขา หรือเฉพาะบริษัทในเครือ ก็จะมีการใช้ในลักษณะเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่จะใช้ในระดับบ่อยมาก รองลงมาจะใช้ในระดัปลากลาง และระดับน้อย ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้วิทยุติดตามตัว จำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจ

ความบ่อยครั้ง	ไม่มีสาขาและบริษัทในเครือ	มีสาขา	มีเครือ	มีทั้งสาขาและเครือ
บ่อยมาก (3)	36.2	46.2	50.0	26.1
ปานกลาง (2)	48.3	41.0	46.2	39.1
น้อย (1)	15.5	12.8	3.8	34.8
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	2.21	2.33	2.46	1.91

ธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ จะมีลักษณะของปริมาณการใช้เหมือนธุรกิจที่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ คือ ส่วนใหญ่จะใช้วิทยุติดตามตัวในระดัปลากลาง คือ ร้อยละ 48.3 และ 39.1 รองลงมาจะใ้บ่อยมาก คือ ร้อยละ 36.2 และ 26.1 ส่วนธุรกิจที่มีเฉพาะสาขา จะมีการใช้เหมือนธุรกิจ ที่มีเฉพาะบริษัทในเครือ คือ ส่วนใหญ่จะใ้บ่อยมาก คือร้อยละ 46.2 และ 50.0 รองลงมาคือการใช้ในระดัปลากลาง คือ ร้อยละ 41.0 และ 46.2

ธุรกิจแต่ละประเภทจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวแตกต่างกัน เช่นกัน คือ ธุรกิจบริการและธุรกิจอุตสาหกรรม จะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในระดับบ่อยมาก รองลงมาคือ จะใช้ระดับปานกลางและใช้ในระดับน้อยตามลำดับ ธุรกิจพาณิชย์และธุรกิจการเงินจะมีลักษณะของปริมาณการใช้เหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่จะใช้ในระดับปานกลาง รองลงมาจะใช้บ่อยมาก และใช้น้อยในส่วนที่เหลือ ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้วิทยุติดตามตัว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจอุตสาหกรรม	ธุรกิจพาณิชย์	ธุรกิจการเงิน
บ่อยมาก (3)	47.0	44.4	33.3	23.5
ปานกลาง (2)	37.8	38.9	48.9	64.7
น้อย (1)	15.2	16.7	17.8	11.8
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	2.32	2.28	2.16	2.12

ธุรกิจบริการ และธุรกิจอุตสาหกรรม จะมีลักษณะของการใช้วิทยุติดตามตัวเหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่จะมีการใช้บ่อยมาก คือ ร้อยละ 47.0 และ 44.4 รองลงมาคือ ใช้ปานกลาง ร้อยละ 37.8 และ 38.9 และใช้น้อย ร้อยละ 15.2 และ 16.7

ธุรกิจพาณิชย์ และธุรกิจการเงินมีลักษณะของปริมาณการใช้วิทยุติดตามตัวเหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่ใช้ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 48.9 และ 64.7 รองลงมาคือ ใช้บ่อยมาก ร้อยละ 33.3 และ 23.5 ใช้น้อย ร้อยละ 17.8 และ 11.8 ตามลำดับ

### ปริมาณการใช้โทรศัพท์แบบพกพา

ธุรกิจบริการจะมีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาในการดำเนินงานในทุกระดับ แต่ส่วนใหญ่จะใช้ในระดับน้อย รองลงมาจะใช้ในระดับปานกลาง และใช้ในระดับน้อยมาก ตามลำดับ ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมจะมีการใช้เฉพาะในระดับน้อย และปานกลางเท่านั้น ซึ่งในทั้ง 2 ระดับนี้จะมีการใช้เท่ากัน ธุรกิจพาณิชย์จะมีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาในระดับน้อยทั้งหมด ส่วนธุรกิจการเงิน เท่าที่ได้จากการวิจัยยังไม่พบว่ามีการใช้โทรศัพท์แบบพกพา ดังรายละเอียดในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจอุตสาหกรรม	ธุรกิจพาณิชย์	ธุรกิจการเงิน
น้อยมาก (3)	16.7	-	-	-
ปานกลาง (2)	33.3	50.0	-	-
น้อย (1)	50.0	50.0	100.0	-
รวม	100.0	100.0	100.0	-
$\bar{X}$	1.67	1.50	1.00	

จากตารางพบว่า ธุรกิจบริการ และธุรกิจพาณิชย์มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาในระดับน้อยต่อวันมากที่สุด คือ ร้อยละ 50 และ 100 รองลงมาธุรกิจบริการจะมีการใช้ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 33.3 ธุรกิจอุตสาหกรรมจะมีการใช้ในระดับปานกลาง และระดับน้อยเท่ากัน คือ ร้อยละ 50.0

เมื่อจำแนกถึงขนาดของธุรกิจที่มีผลต่อการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จะพบว่า ธุรกิจทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จะมีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาในระดับน้อย โดยธุรกิจขนาดเล็ก จะมีการใช้ในระดับน้อยมากที่สุด รองลงมาจะใช้ในระดับกลาง ธุรกิจขนาดกลาง จะมีใช้ในระดับน้อย เท่ากับใช้ในระดัปานกลาง และธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้ในระดับน้อย เท่ากับใช้ในระดับน้อยมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ธุรกิจขนาดเล็ก	ธุรกิจขนาดกลาง	ธุรกิจขนาดใหญ่
น้อยมาก (3)	-	-	50.0
ปานกลาง (2)	28.6	50.0	-
น้อย (1)	71.4	50.0	50.0
รวม	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	1.29	1.50	2.00

จากตารางพบว่า ธุรกิจขนาดเล็กจะมีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาน้อย ร้อยละ 71.4 และจะมีการใช้ปานกลาง ร้อยละ 28.6 ธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้ในระดัปานกลาง และระดับน้อยเท่ากัน คือ ร้อยละ 50.0 และธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้ในระดับน้อยมาก และน้อยเท่ากัน คือ ร้อยละ 50.0

เมื่อจำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจ พบว่าธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และไม่มีบริษัท จะมีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาในทั้ง 3 ระดับ คือจะใช้ในระดับน้อย มากที่สุด รองลงมาจะใช้ในระดับปานกลาง และใช้ในระดับน้อยมาก ตามลำดับ หน่วยธุรกิจที่มีเฉพาะสาขาทั้งหมดจะใช้โทรศัพท์แบบพกพาในระดับปานกลาง ส่วนหน่วยธุรกิจที่มีเฉพาะบริษัทในเครือ และมีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ จากการวิจัยครั้งนี้ ไม่มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพา ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ไม่มีสาขา	ไม่มีเครือ	มีสาขา	มีเครือ	มีสาขา มีเครือ
น้อยมาก (3)	10.0	-	-	-	-
ปานกลาง (2)	20.0	100.0	-	-	-
น้อย (1)	70.0	-	-	-	-
รวม	100.0	100.0	-	-	-
$\bar{X}$	1.40	2.00			

จากตารางพบว่า ธุรกิจไม่มีสาขาและไม่มีบริษัทในเครือ จะมีการใช้น้อย ร้อยละ 70.0 รองลงมาจะใช้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.0 ใช้น้อยมาก ร้อยละ 10.0 ธุรกิจสาขาจะมีการใช้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 100.0 ส่วนบริษัทที่มีบริษัทในเครือ และบริษัทที่มีทั้งบริษัทในเครือ และสาขา ไม่มีการใช้

ปริมาณของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์

ธุรกิจแต่ละประเภทจะมีลักษณะของปริมาณการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ที่ไม่เหมือนกันทั้งหมด โดยธุรกิจบริการ และธุรกิจอุตสาหกรรมจะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นี้บ่อยมากในแต่ละวันมากที่สุด รองลงมาคือใช้ในระดัปปานกลาง ธุรกิจบริการจะมีการใช้ในระดับน้อยด้วย ในขณะที่ธุรกิจอุตสาหกรรมจะมีการใช้เพียง 2 ระดับที่กล่าวมา ธุรกิจพาณิชย์จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นี้เท่ากันในระดับบ่อยมาก และปานกลาง รองลงมาจะใช้ในระดับน้อย ส่วนธุรกิจการเงินจะมีการใช้ในระดัปปานกลางมากที่สุด รองลงมาจะใช้ในระดับน้อย และจะไม่มีใช้ในระดับบ่อยมาก ดังรายละเอียดในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ประเภทของธุรกิจ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจอุตสาหกรรม	ธุรกิจพาณิชย์	ธุรกิจการเงิน
บ่อยมาก (3)	43.5	71.4	40.6	-
ปานกลาง (2)	34.8	28.6	40.6	88.9
น้อย (1)	21.7	-	18.8	11.1
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	2.22	2.71	2.22	1.89

จากตารางพบว่า ธุรกิจบริการ และธุรกิจอุตสาหกรรมจะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์บ่อยมากในแต่ละวันมากที่สุด คือ ร้อยละ 43.5 และ 71.4 รองลงมาจะมีการใช้ปานกลาง คือร้อยละ 34.8 และ 28.6 ธุรกิจบริการจะมีการใช้ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.7 ส่วนธุรกิจอุตสาหกรรมไม่มีการใช้ในระดับน้อย ธุรกิจพาณิชย์ จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์บ่อยมาก และปานกลางต่อวันในระดับเดียวกัน คือ ร้อยละ 40.6 และมีการใช้น้อย ร้อยละ 18.8 ส่วนธุรกิจการเงิน จะมีการใช้ในระดัμπานกลาง ร้อยละ 88.9 และใช้น้อย ร้อยละ 11.1



ปริมาณของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะแตกต่างกันออกไปเช่นกันเมื่อจำแนกตามขนาดของธุรกิจที่ดำเนินงาน ธุรกิจขนาดเล็ก และธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้โทรศัพท์ประเภทนี้ ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการใช้ในระดับที่น้อยมาก และใช้ในระดับน้อยลดหลั่นลงไป ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในระดับน้อยมาก และระดับปานกลาง จำนวนเท่ากัน รองลงมาจะเป็นการใช้ในระดับน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงความบ่อยครั้งของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ธุรกิจขนาดเล็ก	ธุรกิจขนาดกลาง	ธุรกิจขนาดใหญ่
น้อยมาก (3)	32.1	43.3	46.2
ปานกลาง (2)	39.3	46.7	46.2
น้อย (1)	28.6	10.0	7.6
รวม	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	2.09	2.33	2.39

ธุรกิจขนาดเล็กจะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในระดับปานกลางมากที่สุด คือ ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ ใช้บ่อยมาก คือ ร้อยละ 32.1 ธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้ในระดับปานกลางมากที่สุด คือ ร้อยละ 46.7 ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้ในระดับน้อยมาก และปานกลาง เท่ากัน คือ ร้อยละ 46.2

เมื่อจำแนกตามขอบข่ายของธุรกิจ จะพบว่าธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และไม่มีบริษัทในเครือจะมีการใช้ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการใช้ในระดับน้อย และน้อยมากตามลำดับ ในขณะที่ธุรกิจที่มีเฉพาะสาขาจะมีการใช้ในระดับปานกลางมากที่สุดเช่นกัน แต่รองลงมาจะเป็นใช้ในระดับน้อยมาก และใช้น้อยตามลำดับ ธุรกิจที่มีเฉพาะบริษัทในเครือและธุรกิจที่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ จะมีการใช้ในระดับน้อยมากในแต่ละวันมากที่สุด รองลงมาจะเป็นใช้ในระดับปานกลาง ธุรกิจที่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ จะไม่มีการใช้ในระดับน้อย ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จำแนกตามเครือขายของธุรกิจ

ความบ่อยครั้งของการใช้	ไม่มีสาขา ไม่มีเครือ	มีสาขา มีเครือ	มีสาขา มีเครือ	มีสาขา มีเครือ
น้อยมาก (3)	29.6	37.5	47.1	54.5
ปานกลาง (2)	37.0	56.3	41.2	45.5
น้อย (1)	33.3	6.2	11.7	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0
$\bar{X}$	1.96	2.31	2.35	2.55

จากตารางที่พบว่า ธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในระดับปานกลางมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.0 รองลงมาใช้น้อย คือ ร้อยละ 33.3 ธุรกิจที่มีเฉพาะสาขาจะมีการใช้ในระดับปานกลางมากที่สุด เช่นกัน คือ ร้อยละ 56.3 รองลงมาจะเป็นใช้ในระดับน้อยมาก คือ ร้อยละ 37.5 ธุรกิจที่มีเฉพาะบริษัทในเครือ และธุรกิจที่มีทั้งบริษัทในเครือ และสาขา จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ในระดับน้อยมาก มากที่สุด คือ ร้อย 47.1 และ 54.5 รองลงมาคือ ใช้ระดับปานกลางคือ ร้อยละ 41.2 และ 45.5 ตามลำดับ

### ตอนที่ 8 ผลที่ได้รับจากการนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ในหน่วยธุรกิจ

เมื่อหน่วยธุรกิจนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภทเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน แล้วได้มีผลเกิดขึ้น โดยในที่นี้จะแบ่งผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เป็น 3 ส่วนคือ

1. ผลที่เกิดขึ้นในด้านการทำงาน
2. ผลกระทบอื่น ๆ ในทางบวก
3. ผลกระทบอื่น ๆ ในทางลบ

จากการมองในภาพรวมของการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ พบว่าผลที่เกิดขึ้นในการทำงาน หลังจากนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ ส่วนใหญ่จะเป็นผลที่ดี คือ

1. การทำงานของหน่วยธุรกิจ สามารถดำเนินการได้ตลอดเวลา
2. กระบวนการในการทำงานรวดเร็วขึ้น สามารถประหยัดเวลาในการทำงานลงไปได้มาก
3. ค่าใช้จ่ายในการทำงานลดลง ทั้งนี้เนื่องจากการลดกระบวนการในการทำงานเป็นสำคัญ

ส่วนผลกระทบในทางอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในทางบวก คือ

1. สุขภาพจิตดีขึ้น สบายใจขึ้น ทั้งนี้เพราะสามารถทำการติดต่อสื่อสารได้เกือบตลอดเวลา

2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ใช้อุปกรณ์ทันสมัย และเป็นส่วนรวมของสังคม

และผลกระทบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในทางลบมีเพียงประการเดียว คือ การที่มีค่าใช้จ่ายในการทำงานเพิ่ม ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์การสื่อสารทั้ง 3 ประเภทมีราคาค่อนข้างสูง และยังมีค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำด้วย

## วิฤตติดตามตัว

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิฤตติดตามตัวในการดำเนินงาน มีผลที่เกิดขึ้นในด้านการทำงาน เรียงลำดับดังต่อไปนี้

1. กระบวนการในการทำงานเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน  
 ทั้งนี้เนื่องจากการกระจายงาน การสั่งงาน ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวกมากขึ้น ทำให้กระบวนการในการทำงานแต่ละส่วนลดเวลาลง พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่ต้องการ
2. การทำงานสะดวก สบายมากขึ้นกว่าเดิม  
 เช่น การดำเนินงานต่อเนื่อง พนักงานที่ต้องออกไปปฏิบัติงานนอกบริษัท อยู่แล้ว เมื่อมีงานอื่นที่จะให้ทำต่อก็จะสามารถ ส่งข้อความคำสั่งต่อเนื่องไปได้ทันที ไม่ต้องให้ย้อนกลับเข้ามาในบริษัทก่อน หรือถ้าการทำงานมีปัญหาใดเกิดขึ้น ก็จะสามารถส่งข้อความคำแนะนำออกไปได้ เช่นกัน
3. การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพมากขึ้น  
 ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นในบริษัท และผู้ที่แก้ปัญหานี้ได้ต้องออกไปนอกบริษัท การใช้วิฤตติดตามตัวเรียก หรือขึ้นข้อความเกี่ยวปัญหาให้ผู้นั้นทราบโดยเร็ว เพื่อจะได้ติดต่อเข้ามาเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างทันที่
4. ทำให้ลูกค้าติดต่อได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ทำให้ยอดขายหรือรายรับของบริษัทสูงขึ้นได้ด้วย
5. ยอดขาย และปริมาณของงานเพิ่มขึ้น
6. ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เป็นผลต่อเนื่องมาจากข้อ 1 และข้อ 2 เมื่อการทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น กระบวนการในการทำงานลดลง ย่อมทำให้ค่าใช้จ่ายลดลงด้วย
7. การสื่อสารตัดเทียมคู่แข่ง
8. บริษัทมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

เมื่อมีการสื่อสารที่ทันสมัย ทัดเทียมกับผู้อื่น พร้อมทั้งจะทำงานได้ตลอดเวลา  
ย่อมมีส่วนเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้สูงขึ้นตามไปด้วย

ผลกระทบในทางบวก คือ

1. สุขภาพจิตดีขึ้น เพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา
2. ภาคภูมิใจที่ได้ใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย และเป็นส่วนร่วมของสังคม
3. อีสรภาพส่วนตัวมากขึ้น เพราะไม่ต้องอยู่ประจำที่ใดที่หนึ่งตลอดเวลา

ผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุติดตามตัว คือ

1. ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งค่าตัวเครื่อง และค่าบริการ
2. อีสรภาพส่วนตัวของผู้ใช้ลดลง เพราะสามารถตามตัวได้ตลอดเวลา ซึ่ง

ข้อนี้จะเป็นข้อดีของผู้บริหารมากกว่า

3. เกิดความหงุดหงิด เพราะข้อจำกัดในการใช้ เช่นอย่างที่สัญญาณขึ้นไม่ครบ  
ไม่สามารถรับสารได้อย่างถูกต้อง หรือการที่ต้องหาโทรศัพท์สาธารณะซึ่งมักไม่ค่อยเพียงพอ
4. เป็นภาระที่ต้องดูแล เพราะเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาสูงพอสมควร
5. อารมณ์เสียกับโทรศัพท์สาธารณะมากขึ้น คือผู้ใช้ส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้  
โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้น และจะพบกับโทรศัพท์สาธารณะที่เสียมากขึ้น และเมื่อมีเรื่องรีบด่วนที่  
ต้องติดต่อกลับจะทำให้เกิดความหงุดหงิดอยู่เสมอ

### โทรศัพท์แบบพกพา

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพา ได้รับผลในการทำงาน ดังต่อไปนี้คือ

1. การทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน โดยส่วนใหญ่จะเป็น  
การสั่งงานจากผู้บริหารที่อยู่นอกบริษัท หรือการรายงานผลการทำงานของพนักงานที่อยู่นอกบริษัท  
เข้าสู่บริษัท เป็นต้น
2. การทำงานสามารถดำเนินได้ตลอดเวลา

3. ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เช่นเดียวกับเหตุผลของวิทยุติดตามตัว

ผลกระทบในทางบวกที่เกิดขึ้น จากการใช้โทรศัพท์แบบพกพา คือ

1. ไม่ต้องอารมณ์เสียกับโทรศัพท์สาธารณะ โดยส่วนใหญ่พนักงานที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพาจะใช้กับวิทยุติดตามตัว ดังนั้นการตอบรับวิทยุติดตามตัวจะรวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น
2. สบายใจมากขึ้น เพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา
3. มีความภาคภูมิใจที่ใช้อุปกรณ์ทันสมัย เป็นส่วนร่วมในสังคม

สำหรับผลกระทบในทางลบของการใช้โทรศัพท์แบบพกพา คือ

1. เกิดความหงุดหงิดในการใช้ เพราะการใช้ค่อนข้างยุ่งยาก คือ ต้องหาป้ายสำหรับโทรให้ได้ และต้องอยู่ในรัศมี 200 เมตร จะต้องไม่เคลื่อนที่ระหว่างใช้โทรศัพท์ จึงไม่ค่อยสะดวกมากนัก
2. รู้สึกว่าประสิทธิภาพของเครื่องไม่ดีเหมือนที่เข้าใจ หรือเหมือนที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ จึงรู้สึกว่าเหมือนถูกหลอกให้ใช้
3. ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

### โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์

ผลด้านการทำงานที่เกิดขึ้นกับหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ คือ

1. การทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น
2. การทำงานสะดวก สบายมากกว่าเดิม
3. การทำงานสามารถดำเนินไปได้ตลอดเวลา
4. การแก้ปัญหาทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นการปรึกษากันระหว่างผู้บริหารในกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน

5. การสื่อสารที่ดียิ่งขึ้น
6. ลูกค้าติดต่อได้สะดวกขึ้น
7. ยอดขายและปริมาณงานเพิ่มขึ้น
8. ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน
9. การรับงานมากขึ้น เป็นผลทำให้อัตราเสี่ยงสูงขึ้น

ผลกระทบในทางบวกของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ คือ

1. สุขภาพจิตดีขึ้น สบายใจมากขึ้นเพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา
2. ได้รับความรู้เรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เพราะอุปกรณ์เหล่านี้จะมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

3. ภาควิชาใจที่ได้ใช้อุปกรณ์ทันสมัย และเป็นส่วนร่วมในสังคม
4. อีสรภาพส่วนตัวมากขึ้น เพราะไม่ต้องอยู่ที่ใดที่หนึ่งตลอดเวลา

ส่วนผลกระทบในด้านลบที่เกิดขึ้น มีดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งในกรณีค่าอุปกรณ์ ค่าบริการ และยังมีกรณีที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับสาย และการที่ไม่สามารถควบคุมการขอยืมใช้
2. เป็นภาระที่ต้องดูแล เพราะเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาสูง
3. อีสรภาพส่วนตัวลดลง เพราะตามตัวได้ตลอด โดยเฉพาะบางกรณีที่ไม่ต้องการรับบางสาย

ไม่ต้องการรับบางสาย

จากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าผลที่ได้รับในการทำงานค่อนข้างเป็นผลที่ดี แต่ยังมีหน่วยธุรกิจบางส่วนที่ไม่ได้รับผลในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เลย เช่นกัน ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละ ของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่  
จำแนกตามผลที่เกิดขึ้นในด้านการทำงาน

ผลที่ได้รับในการทำงาน	วิทยุโทรศัพท์ เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรศัพท์ แบบพกพา	โทรศัพท์ เซลลูลาร์
การทำงานดำเนินได้ตลอดเวลา	112 (14.0)	77 (14.5)	3 (23.0)	32 (11.6)
การทำงานเร็วขึ้น ประหยัดเวลา	185 (23.2)	124 (23.4)	4 (30.8)	57 (20.7)
การแก้ปัญหามีประสิทธิภาพขึ้น	109 (13.7)	72 (13.6)	-	37 (13.4)
ลูกค้าติดต่อสะดวกขึ้น	99 (12.5)	70 (13.2)	-	29 (10.5)
ยอดขาย ปริมาณงานมากขึ้น	45 (5.7)	29 (5.5)	-	16 (5.8)
การสื่อสารตัดเทียมคู่แข่ง	57 (7.2)	26 (4.8)	-	31 (11.2)
การทำงานสะดวก สบายกว่าเดิม	122 (15.3)	79 (14.9)	-	43 (15.6)
รับงานมากขึ้น จึงมีอัตราเสี่ยงเพิ่มขึ้น	42 (5.3)	26 (4.8)	-	16 (5.8)
บริษัทมีความมั่นใจในการทำงาน มากขึ้น	14 (1.8)	-	-	14 (5.0)
ไม่มีผลใด ๆ เกิดขึ้น	10 (1.3)	3 (0.6)	6 (46.2)	1 (0.4)
รวม	795(100.0)	506(100.0)	13(100.0)	276(100.0)

จากตารางพบว่า ผลที่ได้รับในการทำงานมากที่สุดจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่  
คือ การทำงานเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาคือ การทำ  
งานสามารถทำได้สะดวก สบายกว่าเดิม ร้อยละ 15.3 และการดำเนินงานทำได้ตลอดเวลา  
คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนที่ไม่มีผลในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 1.3



เมื่อแยกเป็นแต่ละประเภทพบว่า ทั้ง 3 ประเภทได้รับผลในเรื่องการทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงานมากที่สุด คือ ร้อยละ 23.4, 30.8 และ 20.7 ตามลำดับ รองลงมาของวิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ คือ การทำงานสะดวก สบายมากกว่าเดิม คือ ร้อยละ 14.9 และ 15.6 อันดับที่สามของวิทยุติดตามตัวคือ การดำเนินงานทำได้ตลอดเวลา ร้อยละ 14.5 อันดับที่สามของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระดับเซลลูลาร์ คือ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ทำได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 13.4 ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้โทรศัพท์แบบพกพาอันดับที่สองคือ การดำเนินงานได้ตลอดเวลา ร้อยละ 23.0 ส่วนเรื่องการไม่มีผลใด ๆ เกิดขึ้นมีในวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภท โดยคิดเป็นร้อยละ 0.6, 46.2 และ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่  
จำแนกตามผลกระทบทางบวก จากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลกระทบ	วิทยุโทรศัพท์ เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรศัพท์ แบบพกพา	โทรศัพท์ เซลลูลาร์
สบายใจมากขึ้น เพราะทำการ สื่อสารได้ตลอดเวลา	50 (50.5)	31 (57.4)	2 (33.3)	17 (43.6)
อิสรภาพมากขึ้น เพราะทำการ สื่อสารได้ตลอดเวลา	15 (15.2)	10 (18.5)	-	5 (12.8)
ภาคภูมิใจในการใช้อุปกรณ์ ทันสมัย และมีส่วนร่วมในสังคม	22 (22.2)	13 (24.1)	1 (16.7)	8 (20.5)
ไม่ต้องอารมณ์เสียกับโทรศัพท์ สาธารณะ	3 (3.0)	-	3 (50.0)	-
ได้รับความรู้เรื่องเทคโนโลยี ใหม่ ๆ เสมอ	9 (9.1)	-	-	9 (23.1)
รวม	99 (100.0)	54 (100.0)	6 (100.0)	39 (100.0)

ผลกระทบทางด้านบวกที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ สบาย  
ใจมากขึ้น สุขภาพจิตดีขึ้น เพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 50.5  
รองลงมาคือ มีความภาคภูมิใจที่ได้ใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีส่วนร่วมในสังคม ร้อยละ 22.2

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุติดตามตัว และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะเหมือนกันคือ ก่อให้เกิดความสบายใจมากขึ้น ที่ทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา ร้อยละ 57.4 และ 43.6 รองลงมาคือ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย และเป็นส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น ร้อยละ 24.1 และ 20.5 อันดับที่สามคือ ทำให้มีอิสรภาพส่วนตัวมากขึ้น ร้อยละ 18.5 และ 12.8 ตามลำดับ ส่วนหน่วยธุรกิจใช้โทรศัพท์แบบพกพา จะมีผลกระทบเรื่องที่ไม่ต้องอารมณ์เสียกับโทรศัพท์สาธารณะมากที่สุด คือ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือสบายใจมากขึ้นที่สามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา ร้อยละ 33.3 และภาคภูมิใจที่ได้ใช้อุปกรณ์ทันสมัย และเป็นส่วนร่วมในสังคม ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามผลกระทบทางลบที่เกิดจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลกระทบ	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	98 (43.7)	60 (39.0)	2 (18.2)	36 (61.0)
อิสรภาพส่วนตัวลดลง เพราะตามตัวได้ตลอดเวลา	40 (17.9)	31 (20.1)	-	9 (15.3)
เป็นภาระที่ต้องดูแล	35 (15.6)	21 (13.6)	-	14 (23.1)
เกิดความหงุดหงิดเพราะข้อจำกัดในการใช้	34 (15.2)	28 (18.2)	6 (54.5)	-
อารมณ์เสียกับโทรศัพท์สาธารณะมากขึ้น	14 (6.3)	14 (9.1)	-	-
ประสิทธิภาพไม่เหมือนที่เข้าใจ	3 (1.3)	-	3 (27.3)	-
รวม	224 (100.0)	154 (100.0)	11 (100.0)	59 (100.0)

โดยภาพรวม ผลกระทบทางลบที่เกิดจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มากที่สุดคือ ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เมื่อจำแนกเป็นแต่ละประเภทพบว่า ผลกระทบทางลบที่ได้จากการใช้วิทยุติดตามตัวที่มากที่สุด คือ เรื่องค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ อิสรภาพส่วนตัวลดลง ร้อยละ 20.1 และเกิดความหงุดหงิดเพราะข้อจำกัดในการใช้ร้อยละ 18.2 ส่วนผลกระทบทางลบที่เกิดจากการใช้โทรศัพท์แบบพกพามากที่สุดคือ เกิดความ

หงุดหงิด เพราะข้อจำกัดในการใช้ ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ รู้สึกเหมือนถูกหลอก เพราะประสิทธิภาพไม่เหมือนที่เข้าใจ หรือรับทราบมาจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 18.2 สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีผลกระทบทางลบที่มากที่สุด คือ เรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดเพิ่มขึ้น ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ เป็นภาระที่ต้องดูแล ร้อยละ 23.7 และอิสรภาพส่วนตัวลดลง ร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

### ตอนที่ 9 ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะพบว่ามีผลเรื่องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภท ในเรื่องความคุ้มค่าที่หน่วยธุรกิจได้รับ จึงทำการเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย โดยผลการสำรวจพบว่าหน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่าวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความคุ้มค่ามากที่สุด รองลงมาคือคัมค่าปานกลาง ไม่คุ้มค่าและคัมค่าน้อยตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามความคุ้มค่าที่ได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย

ความคุ้มค่าที่ได้รับ	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
คุ้มค่ามาก (3)	129 (56.5)	87 (59.6)	2 (18.2)	40 (56.3)
คุ้มค่าปานกลาง (2)	85 (37.5)	54 (37.0)	2 (18.2)	29 (40.8)
ค่าน้อย (1)	7 (3.0)	4 (2.7)	1 (9.1)	2 (2.8)
ไม่คุ้มค่า (0)	7 (3.0)	1 (0.7)	6 (54.5)	-
รวม	228 (100.0)	146 (100.0)	11 (100.0)	71 (100.0)
$\bar{X}$	2.5	2.6	1.0	2.5

จากตารางที่ 26 พบว่า วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นำมาใช้ในหน่วยธุรกิจ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายแล้ว หน่วยธุรกิจมีความเห็นว่าได้รับความคุ้มค่ามาก ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ ค่าปานกลาง ร้อยละ 37.5 ค่าน้อยและไม่คุ้มค่า จำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 3.0

เมื่อเปรียบเทียบแต่ละชนิดพบว่า วิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะมีความคุ้มค่าในลักษณะเดียวกันคือ ส่วนใหญ่จะเห็นว่าคุ้มค่ามาก คือ ร้อยละ 59.6 และ 56.3 รองลงมาคือ ค่าปานกลาง ร้อยละ 37.0 และ 40.8 ค่าน้อย ร้อยละ 2.8 และ 2.8 ส่วนไม่ค่านั้น วิทยุติดตามตัวมีผู้เห็นว่าไม่คุ้มค่า ร้อยละ 0.7 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ไม่มีผู้ตอบ

สำหรับโทรศัพท์แบบพกพานั้น หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่าไม่คุ้มค่า คือร้อยละ 54.5 คุ้มค่ามาก และค่าปานกลางมีเท่ากันคือ ร้อยละ 18.2 และเห็นว่าค่าน้อย ร้อยละ 9.1

## ตอนที่ 10 ปัญหาที่เกิดจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

ในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจนั้น มีหน่วยธุรกิจบางส่วนที่ประสบปัญหาในการใช้ และมีบางส่วนที่ไม่ได้รับปัญหาใด ๆ เลย สำหรับปัญหาที่หน่วยธุรกิจได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 เรื่อง คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากตัวเครื่อง ได้แก่
  - เครื่องเปราะบางเสียงง่าย ต้องซ่อมบ่อย
  - เครื่องมีขนาดไม่เหมาะสม เกะกะ พกไม่สะดวก
  - สัญญาณเครื่องรบกวนผู้อื่น
2. ปัญหาเรื่องข้อมูลที่ได้รับ
  - รับไม่ชัด มีสัญญาณแทรก สัญญาณขาด
  - ข้อความที่ได้รับผิดพลาด
  - ข้อมูลที่ได้รับล่าช้า
  - ไม่ได้รับข้อมูลทุกครั้งที่มีการส่งเข้ามา
  - ข้อความที่ได้รับมีน้อยเกินไป ทำให้สื่อสารไม่ชัดเจน
3. ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องเครือข่าย การส่งข้อมูล
  - เครือข่ายไม่ทั่วถึง
  - การติดต่อเข้าศูนย์ทำได้ยาก
  - การหาสถานีฐานในการโทรออกยาก
  - คลื่นเต็ม ทำให้การเรียกสายออกทำไม่ได้
4. ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย การเสียผลประโยชน์
  - แบตเตอรี่หมดเร็ว
  - การปิดเครื่องของพนักงาน
  - ผู้รับไม่ติดต่อกลับ

- ค่าใช้จ่ายสูงมาก ราคาไม่เท่ากันทุกเขต และไม่สามารถควบคุม  
การยืมใช้ได้

เมื่อมองในภาพรวมของวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่จะพบว่า ปัญหาที่หน่วยธุรกิจได้รับมากที่สุดคือ ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องเครือข่าย และการส่งข้อมูล ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการ รองลงมาคือ เรื่องข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งไม่ชัดเจน ผิดพลาด และล่าช้า

หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวในการดำเนินงาน จะประสบปัญหาเรื่องข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ได้แก่ เรื่องข้อมูลที่ขึ้นบนเครื่องมักจะผิดพลาด หรือข้อมูลน้อยเกินไปจนเกิดความเข้าใจผิด หรือไม่เข้าใจ ไม่ได้รับข้อมูลทุกครั้งที่มีการส่งเข้ามา หรือข้อมูลล่าช้า ปัญหารองลงมา คือ เรื่องเครือข่ายการสื่อสารและการส่งข้อมูล โดยจะมีเรื่องการเรียกเข้าศูนย์เพื่อการเรียก หรือส่งข้อมูลไปยังเครื่องทำได้ลำบาก เพราะสายไม่วาง เครือข่ายไม่ทั่วถึง อยู่ในบางสถานที่รับไม่ได้ ปัญหาอันดับต่อมา คือ เรื่องค่าใช้จ่ายและการสูญเสีย เพราะแบตเตอรี่ที่ใช้กับเครื่องค่อนข้างเปลือง และการปิดเครื่องของพนักงานทำให้เกิดการสูญเสียประโชชน์ของบริษัท รวมถึงการที่ผู้รับข้อมูลไม่ติดต่อกลับเข้ามาด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด คือ เรื่องตัวเครื่องเอง ได้แก่ เครื่องเกะกะ พกไม่สะดวก สัญญาณรบกวนผู้อื่น และเครื่องเสียง่าย ไม่ทนทาน

ปัญหาที่เกิดจากการใช้โทรทัศน์แบบพกพา มากที่สุด คือ เรื่องเครือข่ายในการใช้และส่งข้อมูล ทั้งนี้เนื่องจากการหาสถานีฐาน หรือป้ายที่สำหรับเป็นสัญญาณให้ใช้โทรทัศน์แบบพกพาได้ค่อนข้างทำได้ยาก เนื่องจากป้ายยังไม่มีเพียงพอกับความต้องการ รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องข้อมูลที่ได้รับ คือ เสียงที่ได้รับจะไม่ชัด มีสัญญาณแทรก ปัญหาอันดับสุดท้ายคือ เรื่องเกี่ยวกับตัวเครื่อง ซึ่งเปราะบาง เสียบ่อย ต้องซ่อมอยู่เสมอ

ส่วนปัญหาที่หน่วยธุรกิจได้รับจากการใช้โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มากที่สุด คือ เรื่องเครือข่ายในการใช้ และส่งข้อมูล โดยมักจะมีปัญหาเรื่องคลื่นในการติดต่อเต็ม ทำให้ไม่สามารถเรียกออกและเครือข่ายไม่ทั่วถึง อยู่ในบางสถานที่รับไม่ได้ ปัญหารองลงมาคือ เรื่องข้อมูลที่ได้รับ สัญญาณเสียง ที่ได้รับไม่ค่อยชัด สัญญาณขาดเป็นตอน ๆ และสายหลุดง่าย ปัญหาต่อมาคือ เรื่องค่าใช้จ่าย ซึ่งสิ้นเปลืองแบตเตอรี่มาก และค่าบริการในแต่ละเขตไม่เท่ากัน มี



ค่าใช้จ่ายเกิดจากการขอยืมเครื่องใช้ที่ไม่สามารถควบคุมได้ และการที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเมื่อเวลารับสายเข้า ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นในกรณีที่สายเข้ามาไม่เป็นที่ต้องการหรือโทรผิด ปัญหาเรื่องสุดท้ายคือ เรื่องเกี่ยวกับตัวเครื่องเองที่เกะกะพกพาไม่สะดวก เสียง่าย และต้องซ่อมบ่อย



ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละ ของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้

ปัญหาที่ได้รับ	วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรทัศน์แบบพกพา	โทรทัศน์เซลล์ลาร์
ปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่อง	39 (7.5)	30 (8.8)	1 (7.1)	8 (4.6)
ปัญหาเรื่องข้อมูลที่ได้รับ	184 (35.0)	138 (40.5)	2 (14.3)	44 (25.7)
ปัญหาเรื่องเครือข่าย และการส่งข้อมูล	196 (37.3)	101 (29.8)	11 (78.6)	84 (49.2)
ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย	81 (15.4)	48 (14.1)	-	33 (19.3)
ไม่มีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น	25 (4.8)	23 (6.8)	-	2 (1.2)
รวม	525 (100.0)	340 (100.0)	14 (100.0)	171 (100.0)

จากตารางพบว่า หน่วยธุรกิจได้รับปัญหาในเรื่องเครือข่ายและการส่งข้อมูลมากที่สุด ร้อยละ 37.3 ส่วนไม่ได้รับปัญหาใด ๆ เลยมีร้อยละ 4.8 หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวจะได้รับปัญหาเรื่อง ข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด คือ ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ ปัญหาเรื่องเครือข่าย การส่งข้อมูล ร้อยละ 29.8 ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ร้อยละ 14.1 ปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่อง ร้อยละ 8.8 และ ไม่ได้รับปัญหาใด ๆ ร้อยละ 6.8 สำหรับหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรทัศน์แบบพกพา จะได้รับปัญหาเรื่องเครือข่าย และการส่งข้อมูลมากที่สุด คือ ร้อยละ 78.6 รองลงมาคือปัญหา เรื่องข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 14.3 และปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่อง ร้อยละ 7.1 ส่วนหน่วยธุรกิจที่ มีการใช้โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลล์ลาร์ จะพบปัญหาเรื่องเครือข่าย และการส่งข้อมูลมากที่สุด คือ ร้อยละ 25.7 ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย ร้อยละ 4.6 ปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่อง ร้อยละ 4.6 และที่ไม่มีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้

ปัญหาที่ได้รับ	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลล์ลาร์
<b>ปัญหาเรื่องตัวเครื่อง</b>				
เครื่องเปราะบาง เสียง่าย	11 (2.1)	6 (1.8)	1 (5.6)	4 (2.3)
เครื่องเกะกะ พกไม่สะดวก	16 (3.0)	12 (3.5)	-	4 (2.3)
สัญญาณรบกวน	12 (2.4)	12 (3.5)	-	-
<b>ข้อมูลที่ได้รับ</b>				
สัญญาณแทรก รับไม่ชัด สายขาด	46 (8.8)	-	2 (11.11)	44 (25.7)
ข้อความผิดพลาด	43 (8.2)	43 (12.6)	-	-
ข้อมูลล่าช้า	27 (5.1)	27 (7.9)	-	-
ไม่ได้รับข้อมูลที่ส่งเข้ามา	31 (5.9)	31 (9.1)	-	-
ส่งข้อมูลได้น้อยเกินไป	37 (7.0)	37 (10.9)	-	-
<b>ปัญหาเครือข่าย การส่งข้อมูล</b>				
เครือข่ายไม่ทั่วถึง	80 (15.2)	42 (12.4)	-	38 (22.3)
ติดต่อเข้าศูนย์ยาก	59 (11.2)	59 (17.4)	-	-
หาสถานีฐานยาก	11 (2.1)	-	11 (78.6)	-
คลื่นเต็ม	46 (8.8)	-	-	46 (26.9)

## ตารางที่ 27 (ต่อ)

ปัญหาที่ได้รับ	วิทยุโทรทัศน์ เคลื่อนที่	วิทยุ ติดตามตัว	โทรทัศน์ แบบพกพา	โทรทัศน์ เซลล์ลาร์
ค่าใช้จ่าย				
เบลีงแบตเตอรี่	30 (5.7)	13 (5.3)	-	17 (9.9)
การปิดเครื่องของพนักงาน	21 (4.0)	21 (6.2)	-	-
ผู้รับไม่ตอบกลับ	9 (1.7)	9 (2.6)	-	-
ค่าใช้จ่ายสูงมาก ไม่เท่ากันทุกเขต	16 (3.0)	-	-	16 (9.4)
ไม่มีปัญหา	25 (4.8)	23 (6.8)	-	2(1.2)
รวม	525(100.0)	340(100.0)	14(100.0)	171(100.0)

ตอนที่ 11 แนวโน้มและข้อเสนอนะเกี่ยวกับวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

แนวโน้มในการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในอนาคต จากการวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. แนวโน้มของการใช้ในหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่
2. แนวโน้มของการใช้ทั่วไปในสังคม

แนวโน้มของการใช้หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่อยู่แล้ว มีทั้งที่จะใช้เพิ่มใช้ลดลง และมีการใช้เท่าเดิม ดังนี้

1. แนวโน้มที่จะมีการใช้เพิ่มขึ้น
  - ในกรณีที่สภาพธุรกิจของบริษัทดีขึ้น
  - ถ้ามีการปรับปรุงคุณภาพของ เครื่องให้ดีขึ้น
  - ถ้าราคาของ เครื่องและค่าบริการลดลง
  - เพื่อ เพิ่มให้พนักงานระดับล่างมากขึ้น
2. แนวโน้มที่จะใช้น้อยลง
  - เปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์อื่นแทน
  - ถ้าไม่มีการปรับปรุงคุณภาพ
  - ถ้าโทรศัพท์แบบใช้สายมีเพียงพอ
  - ถ้ามีการจัดระบบธุรกิจได้ดีขึ้น
3. ใช้ในระดับเดิมทั้งนี้เพราะอุปกรณ์ที่ใช้อยู่เพียงพอกับความต้องการแล้ว

ส่วนแนวโน้มในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตที่จะเกิดขึ้นทั่วไปในสังคมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้น
  - จะมีการนำมาใช้ในเรือส่วนตัวมากขึ้น
  - จะแพร่หลายในลักษณะของแพชั่น
  - จะกลายเป็นสิ่งที่นักธุรกิจขาดไม่ได้
  - จะใช้อย่างแพร่หลายถ้ามีการปรับปรุงคุณภาพให้เพียงพอกับความต้องการ
2. แนวโน้มที่จะใช้น้อยลง
  - มีการอึดตัว และหาอุปกรณ์อื่นมาใช้แทน
  - เพราะการใช้ไม่สะดวก ไม่เพียงพอกับความต้องการ

จากการวิจัยพบว่า หน่วยธุรกิจที่มีแนวโน้มที่จะใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด เพราะคาดว่าธุรกิจน่าจะดีขึ้น และวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่อมเป็นสิ่งที่จำเป็นในการใช้ และ

น่าจะมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องให้มาใช้มากขึ้น ดังนั้นถ้าประสิทธิภาพเป็นที่พอใจ จะมีการใช้เพิ่มขึ้นตามไป รองลงมาจะมีความเห็นว่าวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพียงพอกับความต้องการแล้ว ไม่จำเป็นต้องเพิ่มขึ้น แต่จะไม่มี การลดปริมาณการใช้ลง

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุติดตามตัว จะมีแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้นมากที่สุด ในกรณี ที่สภาพธุรกิจดีขึ้น มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่อง ราคาของเครื่อง และค่าบริการลดลง นอกจากนี้ยังจะเพิ่มให้พนักงานระดับล่างไปใช้มากขึ้น แนวโน้มอันดับต่อมาคือ ใช้ในปริมาณเท่า เดิม เพราะเพียงพอกับการทำงานแล้วส่วนที่ใช้ลดลง มีน้อยที่สุด โดยจะใช้ลดลงในกรณีที่จะ เปลี่ยนไปใช้โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์แทน และถ้าไม่มีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

ทางด้านสังคมส่วนรวม วิทยุติดตามตัวมีแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะลดลง ทั้ง นี้แนวโน้มที่ใช้เพิ่มขึ้น เพราะจะมีการนำมาใช้ในเรือ่งส่วนตัวมากขึ้น จะกลายเป็นสิ่งที่นักธุรกิจ ขาดไม่ได้ และจะมีการแพร่หลายในลักษณะของแฟชั่น ทำให้เกิดความนิยมในการใช้ ส่วนแนว โน้มที่จะใช้ลดลง เพราะไม่มีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น จะทำให้ความนิยมลดลง หรืออาจมี การอ้อมตัวในการใช้และหาอุปกรณ์สื่อสารอื่น ๆ มาใช้แทน

ทางด้านของหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรทัศน์แบบพกพามีแนวโน้มที่จะใช้ลดลงมากที่สุด เพราะต้องการเปลี่ยนไปใช้โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์แทน และเห็นว่าคุณภาพยังไม่ดีพอ ถ้าไม่มีการปรับปรุงจะเลิกใช้ รองลงมา จะมีการใช้ในปริมาณเดิม เพราะเพียงพอกับ ความ ต้องการอยู่แล้ว ส่วนที่จะใช้เพิ่มขึ้นมีน้อยที่สุด โดยจะใช้เพิ่มขึ้นในกรณีที่สภาพของธุรกิจดีขึ้น และมีการปรับปรุงคุณสมบัติของโทรทัศน์แบบพกพาให้ดีขึ้น

ในส่วนของสังคมทั่วไปมีแนวโน้มที่จะใช้โทรทัศน์แบบพกพาน้อยลง มากกว่าที่จะใช้เพิ่ม ขึ้น ทั้งนี้เพราะเห็นว่าการใช้ไม่สะดวก ต้องหาสถานีฐานที่มีอยู่น้อย ส่วนแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้น ในกรณีที่มีการเพิ่มสถานีฐานให้มากขึ้น เพียงพอต่อการใช้

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ มีแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้นมากที่สุด ในกรณีที่หน่วยธุรกิจมีการเติบโตมากขึ้น และตัวเครื่องมีการปรับปรุงคุณสมบัติให้ดีขึ้น ราคา เครื่องและค่าบริการลดลง รองลงมาจะมีการใช้เท่าเดิม เพราะเพียงพอกับความต้องการอยู่ แล้ว แต่อาจมีการเปลี่ยนยี่ห้อ ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ดีกว่า และมีแนวโน้มที่จะใช้ลดลงน้อยที่สุด ใน

กรณีที่โทรศัพท์แบบใช้สายมีเพียงพอกับความต้องการในการใช้ และการจัดระบบของธุรกิจดีขึ้น มีการวางแผนอย่างรัดกุมมากขึ้น

ในส่วนของสังคมโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้น เพราะจะมีการนำมาใช้ในเรือ่งส่วนตัวมากขึ้น และจะแพร่หลายในลักษณะของแพชั่น การใช้ตามกัน และไม่มีแนวโน้มที่จะใช้น้อยลงแต่อย่างไร

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามแนวโน้มในการใช้อีก

แนวโน้มในการใช้	วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เซลลูลาร์
ใช้เพิ่มขึ้น	295 (62.5)	216 (64.3)	2 (13.4)	77 (63.6)
ใช้น้อยลง	58 (12.3)	35 (10.4)	8 (53.3)	15 (12.4)
ใช้เท่าเดิม	119 (25.2)	85 (25.3)	5 (33.3)	29 (24.0)
รวม	472(100.0)	336(100.0)	15(100.0)	121(100.0)

จากตารางพบว่า แนวโน้มในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้นของหน่วยธุรกิจ มีมากที่สุด ร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ การใช้เท่าเดิม คือ ร้อยละ 25.2 สำหรับวิทยุติดตามตัวมีแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้นมากที่สุด คือ ร้อยละ 64.3 รองลงมาจะใช้เท่าเดิม ร้อยละ 25.3 และใช้น้อยลง ร้อยละ 10.4 โทรศัพท์แบบพกพามีแนวโน้มที่จะใช้น้อยลงมากที่สุด คือ ร้อยละ 53.3 รองลงมาใช้เท่าเดิม ร้อยละ 33.3 และมีแนวโน้มจะใช้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 13.4 สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีแนวโน้มจะใช้มากขึ้นมากที่สุด คือ ร้อยละ 63.6 รองลงมาจะใช้เท่าเดิม ร้อยละ 24.0 และใช้น้อยลง ร้อยละ 12.4

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามความคิดเห็นในเรื่องแนวโน้มการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในสังคมในอนาคต

แนวโน้มในการใช้	วิทยุติดตามตัว	โทรศัพท์แบบพกพา	โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์
ใช้เพิ่มขึ้น	56 (91.8)	4 (44.4)	52 (100.0)
ใช้น้อยลง	5 (8.2)	5 (55.6)	-
รวม	61 (100.0)	9 (100.0)	52 (100.0)

จากตารางพบว่า หน่วยธุรกิจมีความเห็นว่าแนวโน้มในการวิทยุติดตามตัวในสังคมมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นมากกว่าการใช้น้อยลง คือ ใช้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 91.8 ส่วนที่เห็นว่าจะใช้น้อยลงมีร้อยละ 8.2 ส่วนโทรศัพท์แบบพกพามีแนวโน้มที่จะใช้น้อยลงมากกว่า คือ ร้อยละ 55.6 ใช้เพิ่มขึ้นมีผู้ตอบ ร้อยละ 44.4 สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นั้น หน่วยธุรกิจทั้งหมดเห็นว่า จะต้องมีการใช้เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะที่หน่วยธุรกิจได้มีการแนะนำ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังนี้

#### วิทยุติดตามตัว

1. ด้านประสิทธิภาพของเครื่อง ควรจะมีบริการพิเศษเพิ่มขึ้น เช่น มีหน่วยความจำเพิ่มขึ้น สามารถเรียกได้โดยไม่ผ่านศูนย์ จัดระบบเลขให้เป็นมาตรฐานเพื่อง่ายต่อการจำ เป็นต้น



2. ด้านเครือข่าย มีการเพิ่มเครือข่ายการใช้ให้มากขึ้น สามารถรับข้อมูลได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม
3. ด้านบริการ ควรเพิ่มคู่สายในการติดต่อเข้าศูนย์ให้มากขึ้น มีการตรวจข้อมูลให้ถูกต้องก่อนส่ง เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ
4. ด้านค่าใช้จ่าย เสนอว่าราคาของเครื่อง และค่าบริการน่าจะถูกลงกว่าปัจจุบัน

#### โทรศัพท์แบบพกพา

1. ด้านเครือข่าย มีการเสนอให้เพิ่มสถานีฐาน ซึ่งจะ เป็นจุดโทรให้มากกว่าที่มีอยู่ให้เพียงพอกับความต้องการในการใช้
2. ควรมีการปรับปรุงขนาด รูปร่างให้เหมาะสมมากขึ้น
3. ด้านราคา เสนอว่าราคาของเครื่องและค่าบริการน่าจะถูกลงกว่าที่เป็นอยู่

#### โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์

1. ด้านเครือข่าย ควรมีการเพิ่มเครือข่ายในการใช้ให้ได้ทั่วประเทศ เพิ่มคลื่นในการโทรออกให้มากยิ่งขึ้น
2. ด้านประสิทธิภาพของเครื่อง ควรมีการปรับปรุงเครื่องให้ทนทานมากขึ้น ไม่เสียหาย สัญญาณควรปรับปรุงให้ชัดเจน ไม่มีคลื่นแทรก อายุของแบตเตอรี่ควรใช้ได้นานขึ้น
3. ด้านการบริการ เสนอว่าควรมีระบบเดียวกันทั้งประเทศ และควรจะมีการลดราคาและค่าบริการให้ถูกลงกว่าปัจจุบัน