บทที่ 5

ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

การวิจัยในส่วนของผู้รับสารนับว่ามีความสำคัญต่อการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้ แบบสอบถามกับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ 800 Mhz และ 900 Mhz โดยสุ่มจากผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน คืออายุ 25 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เพราะจะได้คำตอบของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานจริงทั้งเพศชายและหญิง ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ทุกกลุ่มอาชีพ โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มอาชีพใหญ่ๆ คือ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการและอื่นๆ

ผลการวิจัย

จากการตีความข้อมูลในขั้นสุดท้ายได้คำนวณข้อมูลด้วยเปอร์เซ็นต์ซึ่งสามารถอธิบายโดยแยกเป็นหมวดได้ 4 หมวด คือ หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป หมวดที่ 2 ความแพร่หลายของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมวดที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมวดสุดท้าย แนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต โดยในแต่ละหมวดจะอธิบายสรุปผลการวิจัยและเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการอธิบายข้อมูลด้วยแผนภาพ ในทุกหมวด

หมวดที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ในหมวดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ คำถามเรื่อง เพศ , อายุ , และอาชีพ อายุ ได้แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุคือ 25-30 ปี 30 - 40 ปี 40-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป

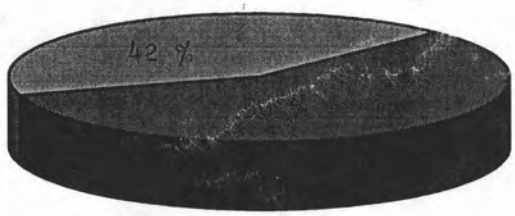
อาชีพ แยกเป็น 5 อาชีพใหญ่ๆ คือ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และ อาชีพอื่นๆ ทั้ง 3 ข้อเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นคือใคร มีสัดส่วนของเพศชายและ เพศหญิงเป็นเท่าไร มีอายุในช่วงใดบ้าง และประกอบอาชีพใด ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไป		ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ	รวม
เพศ	ชาย	54 (67.5%)	43 (54%)	28 (47%)	39 (78%)	10(33%)	174 (58%)
	หญิง	26 (32.5%)	37 (46%)	32 (53%)	11 (22%)	20(67%)	126(42%)
รวม		80 (100%)	80 (100%)	60 (100%)	50 (100%)	30(100%)	300(100%)

แผนภาพที่ 1.1 เพศ

: ชาย 58.0 %

: หญิง 42.0 %

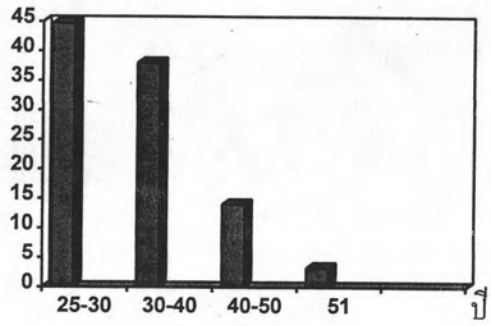


ข้อมูลทั่วไป อายุ (ปี)	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	อื่นๆ	รวม
25-30	34 (42.5%)	47 (59%)	13 (22%)	17 (34%)	23(77%)	134(45%)
30-40	29 (36.3%)	29 (36%)	32 (53%)	20 (40%)	4(13%)	114(38%)
40-50	14 (17.5%)	3 (4%)	13 (22%)	9 (18%)	3(10%)	42(14%)
50 ขึ้นไป	3 (3.7%)	1 (1%)	2 (3%)	4 (8%)	0(0.0%)	10(3%)
รวม	80 (100%)	80 (100%)	60 (100%)	50 (100%)	30 (100%)	300(100%)

แผนภาพที่ 1.2 อายุ

: 25-30 ปี 44.7 %
30-40 ปี 38.0 %
40-50 ปี 14.0 %
50 ปีขึ้นไป 3.3 %

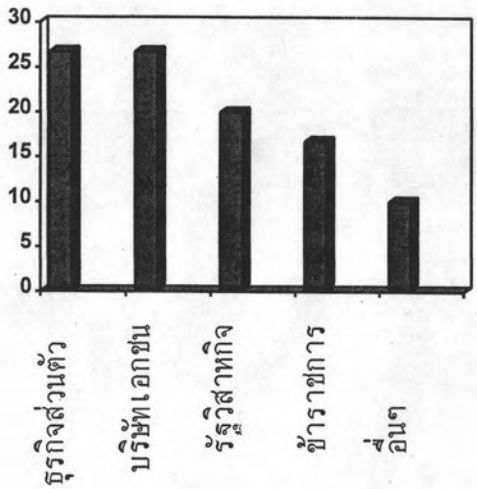
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภาพที่ 1.3 อาชีพ

: ธุรกิจส่วนตัว 26.7 %
พนักงานบริษัทเอกชน 26.7 %
พนักงานรัฐวิสาหกิจ 20.0 %
ข้าราชการ 16.7 %
อื่นๆ 10.0 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



สรุปหมวดที่ 1

ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนพอๆ กัน ข้อมูลที่ได้อาจแสดงให้เห็นว่า มีเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย คือในอัตราส่วน 58 ต่อ 42 แต่พอจะสรุปได้ว่า ในปัจจุบันทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความจำเป็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในสัดส่วนที่พอๆ กัน

สำหรับอายุของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่าส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 25 - 40 ปี โดยในช่วง 25-30 ปี มี 44.7 % และ 30-40 ปี มี 38 % และลดลงในช่วงอายุ 40-50 ปี 14 %และมีเพียงเล็กน้อย 3.3 % ในอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งถ้ารวมทั้งสามช่วงอายุจะพบว่าช่วงอายุ 25-50 ปี มีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงถึง 96.7 %

จากผลการวิจัยแสดงว่า ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดคือ คนในวัยเริ่มต้นทำงานถึง อายุ 40 ปี ซึ่งมีมากที่สุดถึง 82.7 % และอายุ 40-50 ปี ก็มีปริมาณที่สูงแต่ลดลง คือ 14 % ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจจึงมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อธุรกิจการงาน ส่วนผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนผู้ใช้ลดลงเนื่องจากบางส่วนของผู้ใช้ในวัยนี้เริ่มที่จะหยุดการทำงานปลดเกษียณ จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงเท่ากลุ่มแรก

ในเรื่องของอาชีพ พบว่า ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและพนักงานบริษัทเอกชนในสัดส่วนที่เท่ากันคือ 26.7 % เท่ากัน รองลงมาคือ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ 20 % ข้าราชการ 16.7 % และอาชีพอื่น ๆ 10 %

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีเปอร์เซ็นต์ของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุดเนื่องจากต้องการความคล่องตัว ความรวดเร็วในการติดต่อธุรกิจการงานและยังพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวที่เป็นเพศชายใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงถึง 67.5 % และเป็นเพศหญิงเพียง 32.5 % ทั้งนี้อาจเนื่องจากการประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมักจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อาชีพพนักงานบริษัทมีสัดส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่ากับอาชีพธุรกิจส่วนตัว คือ 26.7 % ทั้งนี้ ผู้ใช้ส่วนหนึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในตำแหน่งตัวแทนจำหน่ายหรือเซลส์ (Salesman) ซึ่งมีความจำเป็นต้องออกติดต่อพบปะลูกค้านอกบริษัท จึงต้องมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ติดต่อกับลูกค้าและพนักงานในสำนักงาน และส่วนหนึ่งพนักงานบริษัทเอกชนอาจมีการทำธุรกิจส่วนตัว จึงมีความจำเป็นต้องใช้เพื่อความสะดวกในการติดต่อ

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีเปอร์เซ็นต์การใช้ที่รองลงมา คือ 20 % ซึ่งนับว่าสูงพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานรัฐวิสาหกิจมีรายได้ดีกว่า เมื่อเทียบกับอาชีพข้าราชการซึ่งมีผู้ใช้เพียง 16.7 % และมีผู้ใช้กลุ่มเล็กๆ ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เพียง 10 %

หมวดที่ 2 : ความแพร่หลายของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ในหมวดที่ 2 นี้ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อครัวเรือน และแยกเป็นระบบ 800 Mhz. กี่เครื่อง 900 Mhz. กี่เครื่อง โดยวัดความแพร่หลายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จากจำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อครอบครัว พบว่า

2.1 ครอบครัวที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยครอบครัวละ 1 เครื่อง : 51.7 %

ระบบ 800 Mhz. 49.3 %

ระบบ 900 Mhz. 36.7 %

2.2 ครอบครัวที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยครอบครัวละ 2 เครื่อง : 29.7 %

ระบบ 800 Mhz. 16.7 %

ระบบ 900 Mhz. 12.3 %

2.3 ครอบครัวที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยครอบครัวละ 3 เครื่อง : 10.7 %

ระบบ 800 Mhz. 3.0 %

ระบบ 900 Mhz. 2.3 %

สรุปหมวดที่ 2

พบว่ากว่าครึ่งหนึ่งของผู้มีโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงครอบครัวละ 1 เครื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพียงผู้นำของครอบครัวใช้เพื่อการติดต่อการงาน และครอบครัวที่มี 2 เครื่องมี 29.7 % อาจมีไว้ที่บ้าน 1 เครื่อง และใช้เมื่อออกนอกบ้าน 1 เครื่อง หรือมีไว้เพื่อติดต่อหากัน ส่วนครอบครัวที่มี 3 เครื่อง

เป็นส่วนน้อยที่สุดเพียง 10.7 % ซึ่งอาจเป็นครอบครัวที่ประกอบธุรกิจหรือแต่ละคนในครอบครัวประกอบธุรกิจหรือมีความจำเป็นต้องใช้และเป็นครอบครัวที่มีฐานะดี จึงมีกำลังซื้อสูง อาจให้ลูกหลานมีด้วยเพื่อสะดวกในการติดต่อ หรือเป็นแฟชั่นของลูกหลานคนมีเงิน

สำหรับความแพร่หลายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ 800 Mhz. กับ 900 Mhz. พบว่า

	800 Mhz.	900 Mhz.
มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ครัวเรือนละ 1 เครื่อง 51.7 % :	49.3 %	36.7 %
มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ครัวเรือนละ 2 เครื่อง 29.7 %:	16.7 %	12.3 %
มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ครัวเรือนละ 3 เครื่อง 10.7 % :	3.0 %	2.3 %

จะเห็นได้ว่าความแพร่หลายในเรื่องของระบบระหว่าง 800 กับ 900 Mhz. พบว่าความแพร่หลายในการใช้ระบบ 800 Mhz. มากกว่าระบบ 900 Mhz. ทั้งนี้ผู้ใช้เป็นผู้ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่าระบบ 800 Mhz. ใช้ได้ดีในกรุงเทพ เนื่องจากมีอำนาจทะลุทะลวงสูงกว่า 900 Mhz. จึงมีความแพร่หลายในกรุงเทพมากกว่า 900 ที่แพร่หลายในต่างจังหวัด

ความแพร่หลายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่มีเพียงครอบครัวละ 1 เครื่อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าแต่ละครอบครัวใช้เพื่อความจำเป็นในชีวิตส่วนตัวและเพื่อการติดต่อการงาน มิได้มีไว้เพื่อเป็นสิ่งโก้เก๋ หรือยกระดับฐานะตนเอง

หมวดที่ 3 : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ได้ประมวลมูลเหตุที่ทำให้คนเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 7 ข้อ โดยในแต่ละหัวข้อได้แบ่งระดับของผลที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็น 4 ระดับ คือ ระดับคะแนน 4 = มีผลมาก 3 = ค่อนข้างมีผล 2 = ไม่ค่อยมีผล และ 1 = ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า

3.1 คนรู้จักแนะนำให้ใช้ :

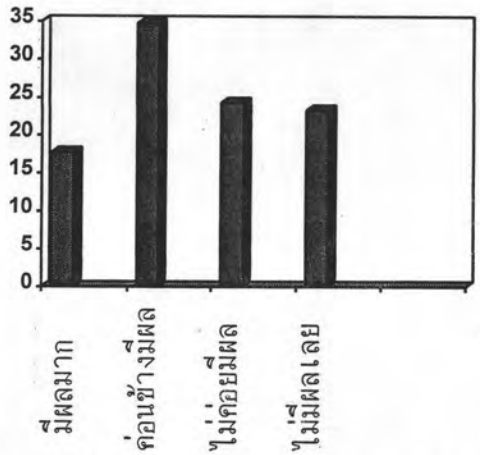
มีผลมาก = 17.7 %

ค่อนข้างมีผล = 34.7 %

ไม่ค่อยมีผล = 24.3%

ไม่มีผลเลย = 23.3 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



คนรู้จักแนะนำให้ใช้ มีผลมาก 17.7 % ค่อนข้างมีผล 34.7 % ไม่ค่อยมีผล 24 % และไม่มีผลเลย 23.3 % หากรวม ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากต่อการตัดสินใจ รวม 52.4 % และ ไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลยเท่ากับ 47.6 % จะเห็นได้ว่าปัจจัยในเรื่องคนรู้จักแนะนำให้ใช้มีผลและไม่มีผลต่อการตัดสินใจพอๆ กัน คนส่วนใหญ่เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ แล้วก็มักจะซักถามข้อมูล พูดคุยกับเพื่อนที่มีใช้อยู่แล้ว

จากการทำ Cross Tab ระหว่างปัจจัยคนรู้จักแนะนำให้ใช้กับอาชีพ พบว่า

คนรู้จักแนะนำให้ใช้

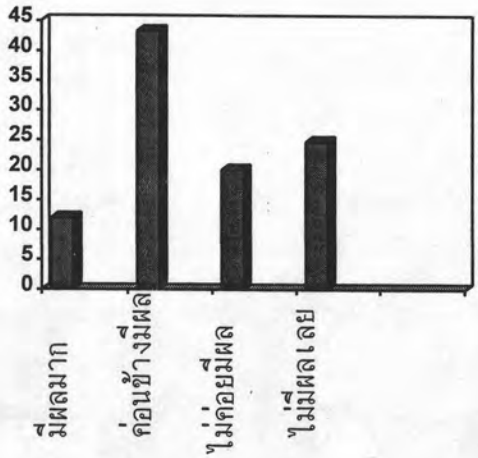
อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	14 (17.5%)	32 (40.0%)	16 (20.0%)	18 (22.5%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	11 (13.75%)	28 (35.0%)	18 (22.5%)	23 (28.75%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10 (16.7%)	20 (33.3%)	14 (23.3%)	16 (26.7%)	60 (100%)
ข้าราชการ	10 (20.0%)	18 (36.0%)	19 (38.0%)	3 (6.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	8 (26.7%)	6 (20.0%)	6 (20.0%)	10 (33.3%)	30 (100%)
รวม	53(17.7%)	104(34.7%)	73(24.3%)	70(23.3%)	300(100%)

จากตารางแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวในทุกอาชีพ มีผลและไม่มีผลต่อการตัดสินใจพอๆ กัน คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากเท่ากับ 57.5 % และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 42.5 % อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 48.75 % และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 51.25 % อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 50 % และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 50 % อาชีพข้าราชการ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 56 % และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 44 % และอาชีพอื่นๆ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 46.7 % ไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 53.3 % ซึ่งจากผลการ Cross Tab ในทุกกลุ่มอาชีพ สอดคล้องกับผลการวิจัยรวมข้างต้น คือปัจจัยคนรู้จักแนะนำให้ใช้มีผลและไม่มีผลต่อการตัดสินใจพอๆ กัน

3.2 ดูจากโฆษณา :

มีผลมาก = 12.0 %
ค่อนข้างมีผล = 43.3 %
ไม่ค่อยมีผล = 20.0 %
ไม่มีผลเลย = 24.7 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



ดูจากโฆษณา พบว่าการตัดสินใจเลือกโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยดูจากโฆษณามีผลมาก 12 % ค่อนข้างมีผล 43.3 % ไม่ค่อยมีผล 20 % และไม่มีผลเลย 24.7 % ซึ่งถ้ารวมระดับ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากเท่ากับ 55.3 % แสดงว่าอิทธิพลของการดูโฆษณาค่อนข้างมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างสูง เนื่อง

จากการดูโฆษณาจะช่วยโน้มน้าวใจให้ตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เร็วขึ้นประกอบกับปัจจุบันผู้จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกยี่ห้อให้ความสนใจและทุ่มงบประมาณในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มาก เพราะเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ประชาชนยังไม่คุ้น หรือไม่รู้จักมาก่อน อีกทั้งการแข่งขันในตลาดก็สูงมาก ทั้งนี้จากการทำ Cross Tab เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดูจากโฆษณาต่อกลุ่มอาชีพต่างๆ พบว่า

ดูจากโฆษณา

อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	10 (12.5%)	32 (40.0%)	19 (23.75%)	19 (23.75%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	8 (10.0%)	30 (37.5%)	16 (20.0%)	26 (32.5%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8 (13.3%)	26 (43.3%)	11 (18.3%)	15 (25.0%)	60 (100%)
ข้าราชการ	5 (10.0%)	25 (50.0%)	9 (18.0%)	11 (22.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	5 (16.67%)	17 (56.7%)	5 (16.67%)	3 (10.0%)	30 (100%)
รวม	36(12.0%)	130(43.3%)	60(20.0%)	74(24.7%)	300(100%)

อาชีพธุรกิจส่วนตัวการดูจากโฆษณามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 52.5%และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 47.5 % พนักงานบริษัทเอกชนค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 47.5% ไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 52.5% พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีผลมากถึงค่อนข้างมีผล 56.6 % ไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 43.3% ข้าราชการ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 60 % และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 40% และอาชีพอื่นๆ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 73.37 % และไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 26.67 % จะเห็นได้ว่าอิทธิพลของการดูจากโฆษณาในอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ มีระดับของการตัดสินใจค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากสูงกว่าระดับไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลยเพียงเล็กน้อย อาจกล่าวได้ว่าในสัดส่วนที่พอๆ กัน ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนพบว่าค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากต่ำกว่าไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลยเล็กน้อยทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้เป็นพนักงานบริษัทในตำแหน่งพนักงานขาย ซึ่งเครื่องที่ใช้อยู่ส่วนใหญ่มักจะเป็นการจัดหามาให้โดยบริษัท

3.3 ที่บ้านไม่มีโทรศัพท์ :

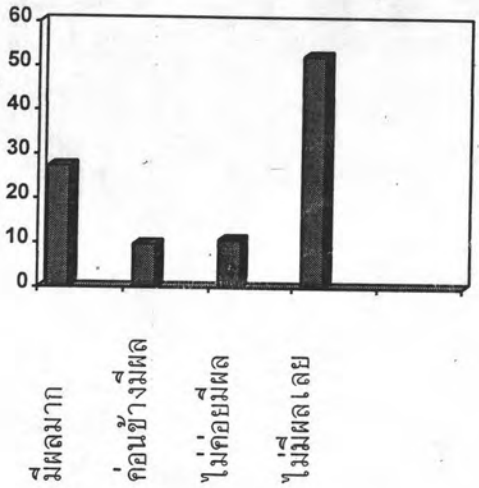
มีผลมาก = 27.3%

ค่อนข้างมีผล = 9.7 %

ไม่ค่อยมีผล = 10.7 %

ไม่มีผลเลย = 52.3 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



ที่บ้านไม่มีโทรศัพท์ แสดงว่า คนที่มีผลต่อการตัดสินใจมากคือ คนที่ใช้เพราะที่บ้านขอโทรศัพท์ไม่ได้ ยังอยู่ใน Waiting List 27.3 % รวมกับค่อนข้างมีผลเท่ากับ 37 % ส่วนคนที่ตอบว่าไม่ค่อยมีผลหรือไม่มีผลเลย เป็นเครื่องแสดงว่า ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็เพื่อความสะดวกในการติดต่อการงาน ความจำเป็นในการทำงาน ทั้งๆ ที่ที่บ้านก็มีโทรศัพท์อยู่แล้ว

ที่บ้านไม่มีโทรศัพท์

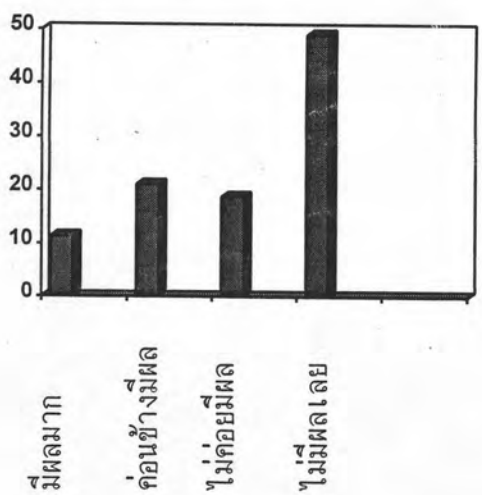
อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	19 (23.8%)	7 (8.8%)	4 (5.0%)	50 (62.5%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	25 (31.3%)	4 (5.0%)	6 (7.5%)	45 (56.3%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15(25.0%)	8 (13.3%)	14(23.3%)	23 (38.3%)	60 (100%)
ข้าราชการ	15 (30.0%)	7 (14.0%)	5 (10.0%)	23 (46.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	8 (26.7%)	3 (10.0%)	3 (10.0%)	16 (53.3%)	30 (100%)
รวม	82(27.3%)	29(9.7%)	32(10.7%)	157(52.3%)	300(100%)

อาชีพธุรกิจส่วนตัวพบว่าไม่ค่อยมีผลต่อการตัดสินใจถึงไม่มีผลเลยสูงถึง 67.5% และค่อนข้างมีผลถึงมีผลมาก 32.6% พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการและอื่นๆ พบว่ามีผลการวิจัยที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว คือไม่ค่อยมีผลต่อการตัดสินใจ

3.4 มีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ :

มีผลมาก = 11.3 %
ค่อนข้างมีผล = 21.0 %
ไม่ค่อยมีผล = 18.7 %
ไม่มีผลเลย = 49.0 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



มีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ พบว่า มีผลมาก 11.3 % ค่อนข้างมีผล 21 % ไม่ค่อยมีผล 18.7 % และไม่มีผลเลย 49 % เป็นสัดส่วนระหว่างค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากต่อไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลย 32 : 68 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยดังกล่าว เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถไปยืนยันข้อ 3.3 ว่า ที่บ้านมีหรือไม่มีโทรศัพท์ และ การที่มีเพียงพอหรือไม่เพียงพอ ก็มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยมาก แสดงว่าปัจจัยที่ทำให้คนเลือกใช้ก็เพราะคุณสมบัติเฉพาะตัวของโทรศัพท์เคลื่อนที่เองที่ สะดวก ติดต่อได้ทุกเวลา ใช้เพื่อความจำเป็นทางธุรกิจ

มีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ

อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	12 (15.0%)	13 (16.3%)	11 (13.8%)	44 (55.0%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	7 (8.8%)	18(22.5%)	13 (16.3%)	42 (52.5%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2 (3.3%)	11(18.3%)	17(28.3%)	30 (50.0%)	60 (100%)
ข้าราชการ	7 (14.0%)	15(30.0%)	10 (20.0%)	18 (36.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	6 (20.0%)	6(20.0%)	5 (16.7%)	13 (43.3%)	30 (100%)
รวม	34(11.3%)	63(21.0%)	56(18.7%)	147(49.0%)	300(100%)

ปัจจัยในเรื่องมีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ ในทุกกลุ่มอาชีพ พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปในแนวเดียวกับปัจจัยในเรื่องที่บ้านไม่มีโทรศัพท์ คือ ไม่ค่อยมีผลถึงไม่มีผลเลยต่อการตัดสินใจ

3.5 ปัญหาการจราจรของกรุงเทพมหานคร :

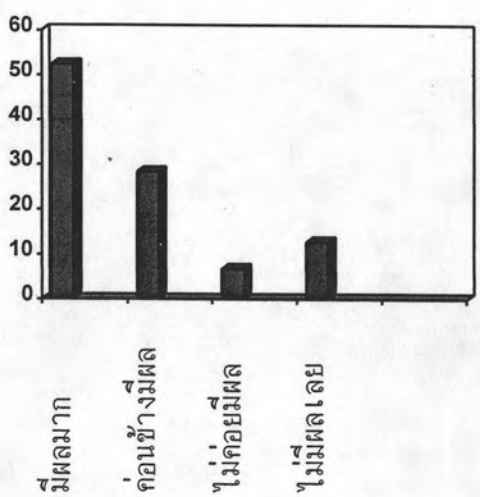
มีผลมาก = 52.3 %

ค่อนข้างมีผล = 28.3 %

ไม่ค่อยมีผล = 6.7 %

ไม่มีผลเลย = 12.7 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



ปัญหาการจราจรของกรุงเทพมหานคร พบว่ามีผลมาก 52.3 % ค่อนข้างมีผล 24.7 % ไม่ค่อยมีผล 6.7 % และไม่มีผลเลย 12.7 % ปัจจัยปัญหาการจราจรของกรุงเทพ ค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากรวมแล้วสูงถึง 80.6 % ซึ่งสอดคล้องกับสภาพเป็นจริงในกรุงเทพ การจราจรที่ติดขัดทำให้คนต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีคุณสมบัติที่ Mobile ทำให้สามารถติดต่อกันได้ทุกที่ ทุกเวลา

ปัญหาการจราจรของกรุงเทพ

อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	39 (48.8%)	21 (26.3%)	3 (3.8%)	17 (21.3%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	39 (48.8%)	25 (31.3%)	6 (7.5%)	10 (12.5%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30 (50.0%)	18 (30.0%)	5 (8.3%)	7 (11.7%)	60 (100%)
ข้าราชการ	29 (58.0%)	16(32.0%)	4 (8.0%)	1 (2.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	20 (66.7%)	5(16.7%)	2 (6.7%)	3 (10.0%)	30 (100%)
รวม	157(52.3%)	85(28.3%)	20(6.7%)	38 (12.7%)	300(100%)

ปัจจัยในเรื่องปัญหาการจราจรของกรุงเทพมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากสูงมากในทุกอาชีพ โดยอาชีพข้าราชการมีผลสูงมากที่สุดเท่ากับ 90 % พนักงานบริษัทเอกชน 80 % พนักงานรัฐวิสาหกิจ 80 % อาชีพอื่นๆ 80.6 % และอาชีพธุรกิจส่วนตัว 75 %

3.6 ความจำเป็นทางธุรกิจ ;

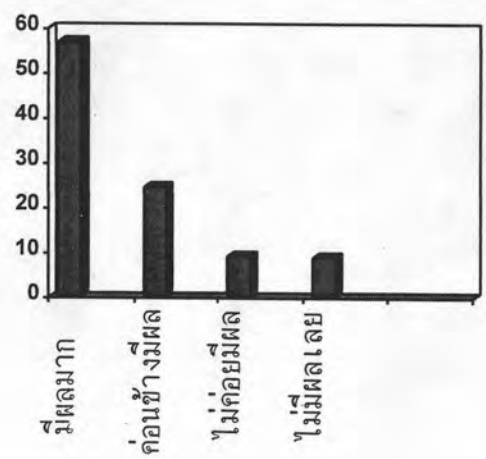
มีผลมาก = 57.0 %

ค่อนข้างมีผล = 24.7 %

ไม่ค่อยมีผล = 9.3 %

ไม่มีผลเลย = 9.0 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



ความจำเป็นทางธุรกิจ พบว่ามีผลมาก 57 % ค่อนข้างมีผล 24.7 % ไม่ค่อยมีผล 9.3 % และไม่มีผลเลย 9 % รวมระดับข้างมีผลถึงมีผลมากมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับการตัดสินใจใช้เนื่องจากปัญหาการจราจรสูงถึง 81.7 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสอดคล้องกับอาชีพของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่คืออาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวนมากที่สุดที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และมีเพียง 18.3 % ที่ไม่เห็นว่าปัจจัยในเรื่องความจำเป็นทางธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจอาจเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้อื่น ในลักษณะการติดต่อเพื่อธุรกิจ

ความจำเป็นทางธุรกิจ

อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	60 (75.0%)	14 (17.5%)	4 (5.0%)	2 (2.5%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	44 (55.0%)	22 (27.5%)	5 (6.3%)	9 (11.3%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19 (31.7%)	20 (33.3%)	7 (11.7%)	14 (23.3%)	60 (100%)
ข้าราชการ	26 (52.0%)	15(30.0%)	7 (14.0%)	2 (4.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	22 (73.3%)	3(10.0%)	5 (16.7%)	0 (0.0%)	30 (100%)
รวม	171(57.0%)	74(24.7%)	28(9.3%)	27 (9.0%)	300(100%)

ปัจจัยในเรื่องความจำเป็นทางธุรกิจ พบว่ามีความสัมพันธ์กับอาชีพอย่างชัดเจนคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัวค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากต่อการตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงถึง 92.5 % รองลงมาได้แก่ อาชีพอื่นๆ 83 % พนักงานบริษัทเอกชน 82.5% ข้าราชการ 82 % และพนักงานรัฐวิสาหกิจ 65 %

3.7 ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว :

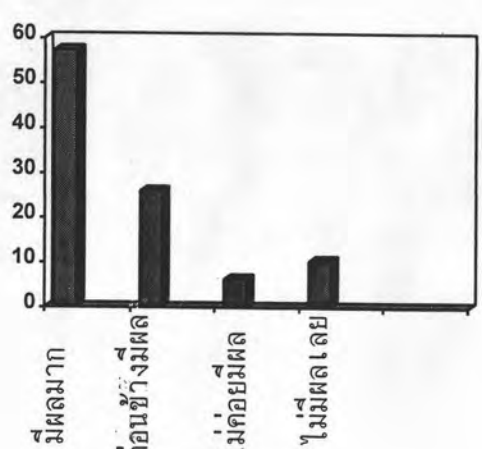
มีผลมาก = 57.3 %

ค่อนข้างมีผล = 26.0 %

ไม่ค่อยมีผล = 6.3 %

ไม่มีผลเลย = 10.3 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว มีผลมากถึง 57.3 % ค่อนข้างมีผล 26 % รวมมีเปอร์เซ็นต์ที่สูงถึง 83 % และไม่ค่อยมีผล 6.3 % ไม่มีผลเลย 10.3 % พบว่ามีระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจที่สูงถึง 83 % ซึ่งมีความสัมพันธ์กับหลักความเป็นจริงในชีวิตประจำวันของคนในทุกกลุ่มอาชีพที่ต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อกับคนในครอบครัว เพื่อน ญาติ ทั้งนี้สามารถติดต่อได้ทุกเวลา ทุกสถานที่

ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว

อาชีพ	มีผลมาก	ค่อนข้างมีผล	ไม่ค่อยมีผล	ไม่มีผลเลย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	39 (48.8%)	26 (32.5%)	6 (7.5%)	9 (11.3%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	44 (55.0%)	19 (23.8%)	7 (8.8%)	10 (12.5%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32 (53.3%)	19 (31.7%)	2 (3.3%)	7 (11.7%)	60 (100%)
ข้าราชการ	34 (68.0%)	12 (24.0%)	2 (4.0%)	2 (4.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	23 (76.7%)	2 (6.7 %)	2 (6.7%)	3 (10.0%)	30 (100%)
รวม	172(57.3%)	78(26.0%)	19 (6.3%)	31 (10.3%)	300(100%)

ปัจจัยในเรื่องความสะดวกในชีวิตส่วนตัว พบว่าทุกอาชีพมีมูลเหตุจูงใจในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อความสะดวกในชีวิตส่วนตัวซึ่งค่อนข้างมีผลถึงมีผลมากสูงทุกอาชีพ คือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว 81.3 % พนักงานบริษัทเอกชน 78.8 % พนักงานรัฐวิสาหกิจ 85 % ข้าราชการ 92 % และอื่นๆ 83.4 % จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีสัดส่วนที่ต่ำกว่าอาชีพอื่นเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนใช้เพื่อการทำงานมากกว่าใช้ส่วนตัวทั้งนี้เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นของบริษัทมีไว้เพื่อติดต่อการงาน

<u>สรุปหมวดที่ 3</u>

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้ง 7 ข้อ ได้แก่ คนรู้จักแนะนำ ดูจากโฆษณา ที่บ้านไม่มีโทรศัพท์ มีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ ความจำเป็นทางธุรกิจ และความสะดวกในชีวิตส่วนตัว จะเห็นได้ว่า ปัจจัยในเรื่อง ความจำเป็นทางธุรกิจ ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว และ ปัญหาการจราจร เป็นปัจจัยที่แท้จริงที่คนตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนปัจจัยคนรู้จักแนะนำ ดูจากโฆษณา ที่บ้านไม่มีโทรศัพท์ และมีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ เป็นเพียงปัจจัยที่ใช้เพื่อการทดสอบ ซึ่งจากผลการวิจัยก็พิสูจน์ได้ว่าไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลจริง แม้ว่าจะมีผู้ตอบว่าที่บ้านไม่มีโทรศัพท์จึงเลือกใช้

โทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ก็เพียง 20 % ซึ่งถือว่าเป็นส่วนน้อย แต่ที่เหลือส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีผลแสดงว่า ถึงที่บ้านจะมีโทรศัพท์แล้ว แต่ก็ยังใช้เพราะปัจจัยในเรื่อง ความจำเป็นทางธุรกิจ ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว และปัญหาการจราจร ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>หมวดที่ 4</u> : ข้อดีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้

ในหมวดนี้ประกอบด้วยข้อดีที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 5 ข้อ โดยแบ่งระดับของข้อดีเป็น 4 ระดับคือ 4 = ดีมากที่สุด 3 = ดีมาก 22 = ดีปานกลาง และ 1 = ดีน้อย

4.1 สะดวกในการพกพา :

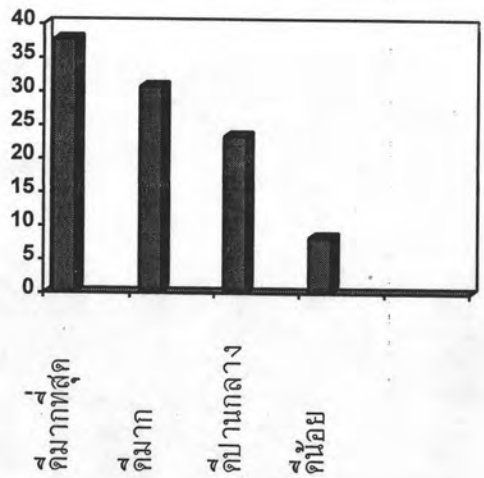
ดีมากที่สุด = 37.7 %

ดีมาก = 30.7 %

ดีปานกลาง = 23.3 %

ดีน้อย = 8.3 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



สะดวกในการพกพา พบว่าข้อดีในเรื่องของความสะดวกในการพกพา ดีมากที่สุด 37.7 % ดีมาก 30.7 % ดีปานกลาง 23.3 % และดีน้อย 8.3 % รวมแล้วข้อดีดังกล่าวดีปานกลางจนถึงดีมาก รวม 91.7 % จัดได้ว่าข้อดีในเรื่องของความสะดวกในการพกพาเป็นข้อที่ผู้ใช้ยอมรับว่าดีต่อการพกพา

อาชีพ	สะดวกในการพกพา ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีปานกลาง	ดีน้อย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	24 (30.0%)	19 (23.8%)	26(32.5%)	11 (13.8%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	31 (38.8%)	25 (31.3%)	16(20.0%)	8 (10.0%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26 (43.3%)	23 (38.3%)	9 (15.0%)	2 (3.3%)	60 (100%)
ข้าราชการ	23 (46.0%)	17(34.0%)	9 (18.0%)	1 (2.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	9 (30.0%)	8(26.7 %)	10(33.3%)	3 (10.0%)	30 (100%)
รวม	113 (37.3%)	92 (30.7%)	70 (23.3%)	25 (8.3%)	300(100%)

ข้อดีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเรื่องความสะดวกในการพกพาจากระดับดีปานกลางถึงดีมากที่สุด พบว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัวเท่ากับ 86.3% พนักงานบริษัทเอกชน 90% พนักงานรัฐวิสาหกิจ 96.6 % ข้าราชการ 98 % และอาชีพอื่นๆ 90 % ซึ่งหากเรียงลำดับของอาชีพที่ให้คะแนนในเรื่องความสะดวกในการพกพาจากมากไปน้อยดังนี้ อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอื่นๆ ,พนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว

4.2 การติดต่อฉับไว :

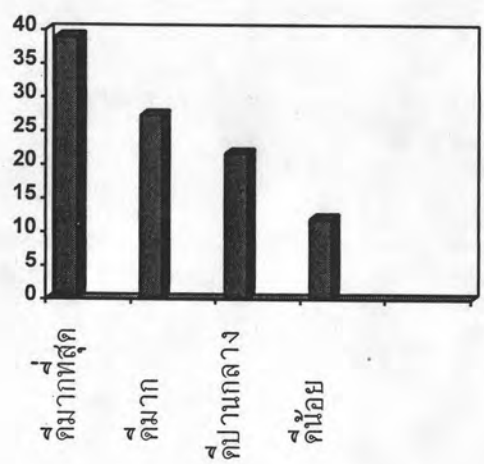
ดีมากที่สุด = 39.0 %

ดีมาก = 27.3 %

ดีปานกลาง = 21.7 %

ดีน้อย = 12.0 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



การติดต่อฉับไว ข้อดีในเรื่องของการติดต่อฉับไว พบว่า ดีมากที่สุด 39 % ดีมาก 27.3 % ดีปานกลาง 21.7 % และดีน้อย 12 % รวมข้อดีระดับดีปานกลางถึงดีมากเท่ากับ 88 % ซึ่งก็จัดว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ช่วยให้การติดต่อฉับไวถึงตัวผู้ที่ต้องการติดต่อด้วย ในส่วนน้อยที่ให้ดีน้อยในเรื่องความฉับไวคือ 12 % ทั้งนี้ อาจเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ที่รับและส่งสัญญาณไม่ได้จึงทำเกิดความไม่สะดวกในการติดต่อ

การติดต่อฉับไว

อาชีพ	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีปานกลาง	ดีน้อย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	25 (31.3%)	16 (20.0%)	20(25.0%)	19 (23.8%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	34 (42.5%)	19 (23.8%)	18(22.5%)	9 (11.3%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21 (35.0%)	25 (41.7%)	11(18.3%)	3 (5.0%)	60 (100%)
ข้าราชการ	19 (38.0%)	18(36.0%)	13(26.0%)	0 (0.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	18 (60.0%)	4(13.3 %)	3 (10.0%)	5 (16.7%)	30 (100%)
รวม	117 (39.0%)	82 (27.3%)	65 (21.7%)	36 (12.0%)	300(100%)

การติดต่อฉับไวเป็นข้อดีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ข้อหนึ่งซึ่งแต่ละอาชีพได้ให้ความสำคัญจากดีปานกลางถึงดีมากที่สุด ดังนี้ อาชีพธุรกิจส่วนตัว 76.3% พนักงานบริษัทเอกชน 88.8% พนักงานรัฐวิสาหกิจ 95 % ข้าราชการ 100 % และอื่นๆ 83.3% จะเห็นได้ว่าข้าราชการได้เห็นถึงข้อดีในเรื่องการติดต่อที่ฉับไวของโทรศัพท์เคลื่อนที่เต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอื่นๆ และธุรกิจส่วนตัว

4.3 ประหยัดเวลาในการเดินทาง :

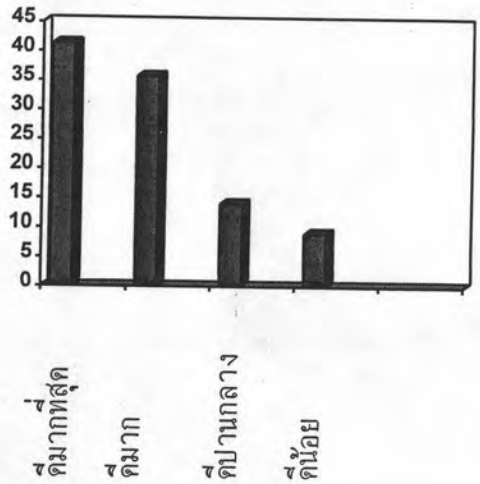
ดีมากที่สุด = 41.3 %

ดีมาก = 35.7 %

ดีปานกลาง = 14.0 %

ดีน้อย = 9.0 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



ประหยัดเวลาในการเดินทาง ดีมากที่สุดสูงถึง 41.3 % ดีมาก 35 % ดีปานกลาง 14 % รวมแล้วดีปานกลางถึงดีมากที่สุดสูงถึง 90 % ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยในเรื่องปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้คนเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สูงสุด

ประหยัดเวลาในการเดินทาง

อาชีพ	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีปานกลาง	ดีน้อย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	32 (40.0%)	26 (32.5%)	12(15.0%)	10 (12.5%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	33 (41.3%)	32 (40.0%)	9 (11.3%)	6 (7.5 %)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27 (45.0%)	18 (30.0%)	9 (15.0%)	6 (10.0%)	60 (100%)
ข้าราชการ	22 (44.0%)	22(44.0%)	4 (8.0%)	2 (4.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	10 (33.3%)	9(30.0 %)	8 (26.7%)	3 (10.0%)	30 (100%)
รวม	124 (41.3%)	107 (35.7%)	42 (14.0%)	27 (9.0 %)	300(100%)

ข้อดีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเรื่องประหยัดเวลาในการเดินทาง พบว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้คะแนนดีปานกลางถึงดีมากที่สุด 87.5% พนักงานบริษัทเอกชน 92.6% พนักงานรัฐวิสาหกิจ 90 % ข้าราชการ 96 % และอื่นๆ 90 % จะเห็นได้ว่าทุกอาชีพตระหนักถึงข้อดีในเรื่องประหยัดเวลาในการเดินทางเป็นสำคัญทั้งนี้เนื่องจากสภาพการจราจรที่ติดขัดเช่นในกรุงเทพมหานคร

4.4 แก้ปัญหาการขาดแคลนคู่สาย ;

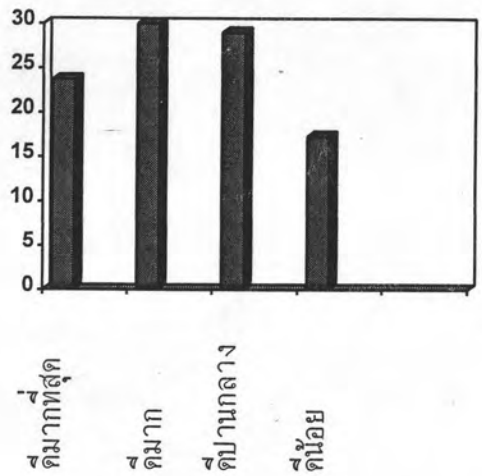
ดีมากที่สุด = 23.7 %

ดีมาก = 30.0 %

ดีปานกลาง = 29.0 %

ดีน้อย = 17.3 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



แก้ปัญหาการขาดแคลนคู่สาย พบว่า ดีมากที่สุด 23.7 % ดีมาก 30 % ดีปานกลาง 29 % ดีน้อย 17.3 % จะเห็นได้ว่าข้อดีดังกล่าวมีเปอร์เซ็นต์ที่ใกล้เคียงกันในทุกระดับ จึงไม่มีผลที่สูงนักซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยในเรื่องที่บ้านไม่มีโทรศัพท์และมีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอซึ่งไม่มีผลต่อการตัดสินใจสูง

แก้ปัญหาการขาดแคลนคู่สาย

อาชีพ	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีปานกลาง	ดีน้อย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	20 (25.0%)	18 (22.5%)	26(32.5%)	16 (20.0%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	19 (23.8%)	22 (27.5%)	23(28.8%)	16 (20.0%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11 (18.3%)	18 (30.0%)	21(35.0%)	10(16.7%)	60 (100%)
ข้าราชการ	17 (34.0%)	19(38.0%)	10(20.0%)	4 (8.0%)	50 (100%)
อื่นๆ	4 (13.3%)	13(43.3 %)	7 (23.3%)	6 (20.0%)	30 (100%)
รวม	71 (23.7)	90 (30.0%)	87 (29.0%)	52 (17.3%)	300(100%)

ข้อดีในเรื่องแก้ปัญหาการขาดแคลนคู่สาย พบว่าแต่ละอาชีพให้คะแนนในแต่ละระดับคือ ดีมากที่สุด ดีมาก ดีปานกลาง และดีน้อย ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ดีมากที่สุด 25 % ดีมาก 22.5 % ดีปานกลาง 32.5% และดีน้อย 20% พนักงานบริษัทเอกชน ดีมากที่สุด 23.8% ดีมาก 27.5% ดีปานกลาง 28.8% และดีน้อย 20 % พนักงานรัฐวิสาหกิจ ดีมากที่สุด 18.3% ดีมาก 30% ดีปานกลาง 35 % และดีน้อย 16.7 % ข้าราชการ ดีมากที่สุด 34% ดีมาก 38 % ดีปานกลาง 20 % ดีน้อย 8 % และอื่นๆ ดีมากที่สุด 13.3% ดีมาก 43.3 % ดีปานกลาง 23.3% ดีน้อย 20 % ซึ่งจากผลการวิจัยสอดคล้องกับปัจจัยในเรื่องที่บ้านไม่มีโทรศัพท์และมีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอ

4.5 แก้ปัญหายามฉุกเฉิน :

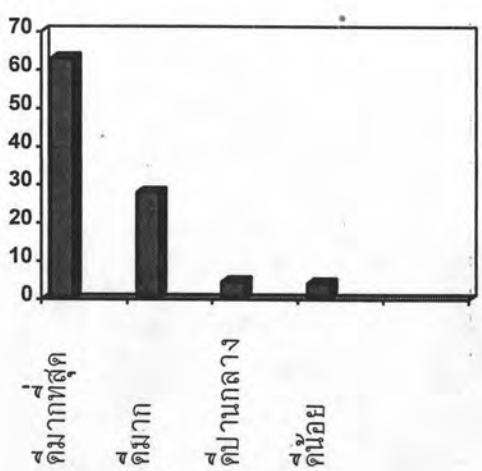
ดีมากที่สุด = 63.0 %

ดีมาก = 28.0 %

ดีปานกลาง = 4.7 %

ดีน้อย = 4.3 %

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



แก้ปัญหายามฉุกเฉิน ดีมากที่สุดสูงถึง 63 % และดีมาก 28 % รวมดีมากที่สุดถึงดีมาก 91 % ทั้งนี้ข้อดีในเรื่องการแก้ปัญหายามฉุกเฉิน อาจเป็นได้ทั้งปัญหาเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัว และปัญหาในเรื่องการติดต่อธุรกิจ การงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่คนเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากความจำเป็นทางธุรกิจและความสะดวกในชีวิตส่วนตัวที่มีเปอร์เซ็นต์ที่มีผลต่อการเลือกใช้สูงมาก

แก้ปัญหายามฉุกเฉิน

อาชีพ	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีปานกลาง	ดีน้อย	รวม
ธุรกิจส่วนตัว	47 (58.8%)	24 (30.0%)	4 (5.0 %)	5 (6.3%)	80 (100%)
พนักงานบริษัทเอกชน	56 (70.0%)	22 (27.5%)	1 (1.3 %)	1 (1.3%)	80 (100%)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30 (50.0%)	21 (35.0%)	7 (11.7%)	2 (3.3 %)	60 (100%)
ข้าราชการ	31 (62.0%)	17(34.0%)	2 (4.0%)	0 (0 %)	50 (100%)
อื่นๆ	25 (83.3%)	0 (0.0 %)	0 (0.0%)	5 (16.7%)	30 (100%)
รวม	189 (63.0%)	84 (28.0%)	14 (4.7%)	13 (4.3%)	300(100%)

ข้อดีในเรื่องแก้ปัญหายามฉุกเฉิน พบว่าแต่ละอาชีพให้ความสำคัญในข้อดีดังกล่าวสูง คือ ธุรกิจส่วนตัว ให้คะแนนดีมากที่สุด 58.8% ดีมาก 30% รวม 88.8% พนักงานบริษัทเอกชน ดีมากที่สุด 70% ดีมาก 27.5% รวมสูงถึง 97.5 % พนักงานรัฐวิสาหกิจ ดีมากที่สุด 50% ดีมาก 35 % รวมเท่ากับ 85 % ข้าราชการ ดีมากที่สุด 62% ดีมาก 34 % รวมสูงถึง 96% และอื่นๆ ดีมากที่สุด 83.3%

<u>สรุปหมวดที่ 4</u>

ข้อดีที่ทำให้คนตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ข้อดีต่างๆ มีแรงจูงใจในการทำให้คนตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจัยประกอบหลายประการ ซึ่งถ้าหากเรียงลำดับของเปอร์เซ็นต์ที่ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ให้คะแนนข้อดีในการเลือกใช้จากมากไปน้อย ดังนี้ 1. แก้ปัญหายามฉุกเฉิน 2. ประหยัดเวลาในการเดินทาง 3. สะดวกในการพกพา 4. การติดต่อฉับไว และ5. แก้ปัญหาการขาดแคลนคู่สาย

<u>หมวดที่ 5</u> : แนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต

ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ คือ

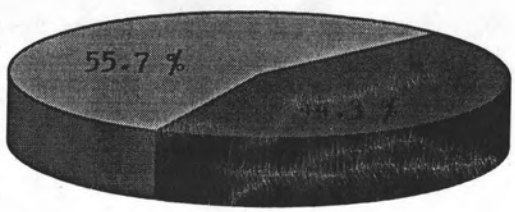
1. แนวโน้มการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่ม แยกเป็นซื้อเพิ่ม และไม่ซื้อเพิ่ม

2. แนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไปในอนาคตแยกเป็น ใช้ต่อไป และยกเลิกการใช้ ซึ่งจะต่อเนื่องไปยังข้อ 3 ว่าถ้าเลือกข้อเลิกใช้ ให้ตอบสาเหตุของการยกเลิกได้แก่ ไม่คุ้มค่าใช้จ่าย , ถ้าการจราจรดีขึ้น และ ถ้าที่บ้านมีโทรศัพท์ใช้ และ 4. ความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ แบ่งระดับของความ

พึงพอใจเป็น 4 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย ไม่พึงพอใจเลย ผลการวิจัยพบว่า

5.1 ผู้ใช้มีโครงการที่จะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ :

ซื้อเพิ่ม	44.3 %
ไม่ซื้อเพิ่ม	55.7 %

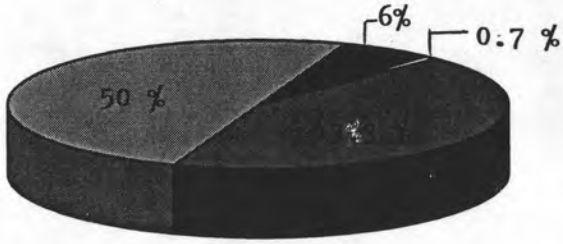


5.2 ผู้ใช้คิดว่าจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ :

ใช้ต่อไป	99.3 %	
ยกเลิก	0.7 %	สาเหตุ -ไม่คุ้มค่าใช้จ่าย 0.3 %
		- ถ้าที่บ้านมีโทรศัพท์ 0.3 %

5.3 ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

พึงพอใจมาก	43.3 %
พึงพอใจปานกลาง	50.0 %
พึงพอใจน้อย	6.0 %
ไม่พึงพอใจเลย	0.7 %



สรุปหมวดที่ 5

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า

1. ผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่แล้ว มีแนวโน้มที่จะซื้อเพิ่มอีก 44.3 % และไม่ซื้อเพิ่ม 55.7 % แต่ก็ไม่เลิกใช้ มีเพียง 0.7 % ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าจะเลิกใช้ เนื่องจาก ไม่คุ้มค่าใช้จ่าย และถ้าที่บ้านมีโทรศัพท์ใช้ ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่ไม่มีความหมายทางสถิติ (Insignificant) แสดงว่าแนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จะมีปริมาณคนใช้มากขึ้นอีกเรื่อยๆ

2. สำหรับในเรื่องของความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ปรากฏว่า ผู้ใช้พึงพอใจมากถึงพึงพอใจปานกลางสูงกว่า 90 % และมีเพียงส่วนน้อยไม่ถึง 10 % ที่ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีผู้ใช้ที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย ในสัดส่วนที่พอๆ กัน อยู่ในช่วงอายุ 25-50 ปี โดยอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวและพนักงานบริษัทเอกชน มีปริมาณการใช้ที่สูงกว่าอาชีพอื่นๆ ความแพร่หลายในการใช้พบว่าร้อยละ 50 มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เครื่องต่อครัวเรือน และเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 800 Mhz. มากกว่า 900 Mhz. ทั้งนี้เนื่องจากใช้ได้ดีกว่าในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความแพร่หลายและความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ปัจจัยในเรื่องความจำเป็นทางธุรกิจ ความสะดวกในชีวิตส่วนตัว และปัญหาการจราจร ส่วนปัจจัยเรื่องมีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอและที่บ้านไม่มีโทรศัพท์ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้คนใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่คนที่คิดว่าจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มักจะดูจากโฆษณา และจากการพูดคุยกับเพื่อน ญาติ พี่น้อง

ข้อดีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนตัดสินใจเลือก จากผลการวิจัยพบว่า ข้อดีที่ผู้ใช้ให้คะแนนเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แก้ปัญหายามฉุกเฉิน ประหยัดเวลาในการเดินทาง สะดวกในการพกพา การติดต่อฉับไว และแก้ปัญหาการขาดแคลนคู่สาย

จากผลการวิจัยยังพบอีกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้สูงถึง 90 กว่าเปอร์เซ็นต์ มีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ค่อยพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ไม่สามารถใช้งานได้ในบางพื้นที่ หรือคิดว่าไม่คุ้มค่าใช้จ่าย แนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตคนประมาณ 50 % คาดว่าจะซื้อเพิ่ม และเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ที่ใช้ต่อไป