

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง การใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ที่ประกอบด้วย วิทยุติดตามตัว โทรทัศน์แบบพกพา และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ในการทำงานของหน่วยธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภท โดยอาจใช้เพียงประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือหลายประเภทร่วมกัน จำนวน 228 แห่ง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงประเภทของการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาถึงความจำเป็น และเหตุผลในการเลือกใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาถึงปริมาณการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ
4. เพื่อศึกษาถึงผล และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นแบบพรรณนา โดยการเสนอข้อมูลเป็นความถี่ และร้อยละ ซึ่งนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ทั้งทางเดียว และสองทาง เพื่ออธิบายถึงความจำเป็น เหตุผลในการเลือกใช้ ปริมาณการใช้ ผล และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ โดยใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS*

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ประเภทของการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในหน่วยงานธุรกิจ

วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ประเภทที่มีการใช้มากที่สุดในหน่วยธุรกิจ คือ วิทยุติดตามตัว รองลงมาคือ โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ส่วนประเภทที่มีการใช้น้อยที่สุดคือ โทรทัศน์แบบพกพา

ในภาพรวมของการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภท ธุรกิจที่มีการใช้อุปกรณ์เหล่านี้มากที่สุด คือ ธุรกิจบริการ รองลงมาคือ ธุรกิจพาณิชย์ ธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจการเงินตามลำดับ เมื่อแยกเป็นแต่ละประเภทวิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์แบบพกพาจะมีการใช้มากที่สุดในธุรกิจบริการ รองลงมาคือ ธุรกิจพาณิชย์ ส่วนโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะมีการใช้มากในธุรกิจบริการเช่นกัน รองลงมาคือ ธุรกิจอุตสาหกรรม

ธุรกิจขนาดกลางมีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มากที่สุด รองลงมาคือ ธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่มีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่น้อยที่สุด วิทยุติดตามตัวและโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ มีการใช้ในธุรกิจขนาดกลางมากที่สุด รองลงมาคือธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนโทรทัศน์แบบพกพาใช้มากที่สุดในธุรกิจขนาดเล็ก และในธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่จะมีการใช้เท่ากัน

ธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือจะมีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มากที่สุด รองลงมาคือ ธุรกิจที่มีสาขา ส่วนธุรกิจที่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือจะมีการใช้น้อยที่สุด เมื่อแยกเป็นแต่ละประเภท วิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์แบบพกพาจะมีการใช้มากที่สุดในธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือ รองลงมาคือ ธุรกิจที่มีสาขา ส่วนโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะใช้มากที่สุดในธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือ รองลงมาจะเป็นธุรกิจที่มีบริษัทในเครือ

2. ผู้ใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

พนักงานระดับปฏิบัติงานจะมีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานมากที่สุด โดยเฉพาะตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน รองลงมาจะเป็นพนักงานระดับบริหาร ซึ่งในส่วนนี้ผู้จัดการจะมีการใช้มากที่สุดในระดับ และพนักงานระดับล่างจะมีการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการทำงานน้อยที่สุด

เมื่อแยกเป็นวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่แต่ละประเภท จะมีการใช้ดังนี้คือ วิทยุติดตามตัวจะมีการใช้มากที่สุดในพนักงานระดับปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้าหน่วยงานใช้มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานระดับบริหาร ซึ่งตำแหน่งผู้จัดการจะใช้มากที่สุดในระดับ และพนักงานระดับล่างจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวน้อยที่สุด โทรศัพทแบบพกพา และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะมีการใช้มากที่สุดในพนักงานระดับบริหาร โดยตำแหน่งผู้จัดการจะมีการใช้มากที่สุด รองลงมาจะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ซึ่งจะใช้ในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานมากที่สุด โทรศัพทเคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะไม่มีใช้ในพนักงานระดับล่าง

3. การใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

หน่วยธุรกิจจะใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการติดต่อระหว่างพนักงานผู้ถือเครื่อง กับบริษัทของตนมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการติดต่อกับลูกค้า และบริษัทที่มีธุรกิจร่วม และติดต่อกับเพื่อนในวงการธุรกิจ เป็นอันดับที่สาม วิทยุติดตามตัว จะมีการเรียกจากบริษัทเข้าเครื่องมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการเรียกจากลูกค้าหรือบริษัทที่มีธุรกิจร่วม โทรศัพทแบบพกพาจะมีการเรียกจากผู้ถือไปยังลูกค้ามากที่สุด รองลงมาจะเป็นการเรียกเข้าบริษัท ส่วนโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะเป็นการติดต่อระหว่างผู้ถือ และบริษัทมากที่สุด รองลงมาจะเป็นการติดต่อกับลูกค้า และบริษัทที่ทำธุรกิจร่วม และติดต่อกับเพื่อนในวงการธุรกิจตามลำดับ

4. ความจำเป็นในการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่จะมีความเห็นว่าวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญในการดำเนินงานอย่างมาก หมายถึง ไม่สามารถขาดวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ได้ รองลงมาจะมีความเห็นว่า วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่นี้มีความจำเป็นเพียงปานกลาง คือ เมื่อนำมาใช้แล้ว

สามารถทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมพอควร มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เห็นว่าวิทยุ-โทรทัศน์เคลื่อนที่ที่ไม่มีความจำเป็น

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะมีความเห็นว่า อุปกรณ์ทั้ง 2 ประเภทนี้มีความจำเป็นในการดำเนินงานมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาจะมีความเห็นว่า มีความจำเป็นเพียงปานกลาง ไม่มีหน่วยธุรกิจตอบว่าอุปกรณ์ทั้ง 2 ประเภทนี้ไม่จำเป็นในการดำเนินงานสำหรับโทรทัศน์แบบพกพานั้น หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่ามีความจำเป็นเพียงปานกลาง รองลงมาเห็นว่าไม่มีความจำเป็น ส่วนที่เห็นว่าจำเป็นมากที่สุด และจำเป็นน้อยมีเท่ากัน

หน่วยธุรกิจที่เห็นว่าวิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์แบบพกพามีความจำเป็นมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจบริการ ส่วนหน่วยธุรกิจที่เห็นว่าโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีความจำเป็นมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจพาณิชย์

5. ลักษณะงานที่ใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการสื่อสาร

เรื่องที่ใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการสื่อสารมากที่สุด คือ เรื่องการทำงาน หรือการดำเนินธุรกิจ เช่น การสั่งการ ปรึกษางาน เป็นต้น รองลงมาจะใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในเรื่องการนัดหมาย เลื่อนนัด และอันดับที่สามคือ ใช้ในเรื่องกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ

วิทยุติดตามตัวจะถูกใช้ใน เรื่องการทำงาน การดำเนินธุรกิจมากที่สุด รองลงมาจะถูกใช้เรื่องการนัดหมาย และใช้ในกรณีฉุกเฉินตามลำดับ โทรทัศน์แบบพกพาจะถูกใช้มากที่สุดในเรื่อง การทำงานเช่นกัน รองลงมาจะใช้ในเรื่องการนัดหมายเลื่อนนัด และใช้ในกรณีฉุกเฉินกับใช้แทนโทรทัศน์ทางไกลแบบใช้สายด้วย สำหรับโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะใช้มากที่สุดในการทำงาน รองลงมาจะใช้เพื่อการนัดหมายต่าง ๆ และใช้ในการสอบถามความเคลื่อนไหวในวงการธุรกิจ ตามลำดับ

6. เหตุผลของการเลือกใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่

เหตุผลที่มีมากที่สุดในเรื่องการเลือกวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ในการทำงาน คือ เรื่องประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำงานเมื่อนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เข้ามาใช้

ว่ามีมากน้อยประการใด รองลงมาคือ เรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของตัวเครื่องที่จะใช้ในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงบริการพิเศษที่จะได้รับในตัวเครื่องด้วย และอันดับที่สามคือ เรื่องราคาค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการนำวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้

หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวมีเหตุผลในการเลือกเช่นเดียวกับหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ คือ เรื่องประโยชน์ที่จะได้รับในการทำงาน เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องประสิทธิภาพของตัวเครื่องเอง สำหรับโทรศัพท์แบบพกพาจะมีเหตุผลในเรื่องประสิทธิภาพของตัวเครื่องมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นเรื่องของประโยชน์ที่จะได้รับในการทำงาน

7. ปริมาณการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินงาน

หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่วันละประมาณ 5-8 ครั้ง รองลงมาจะมีการใช้วันละประมาณ 9 ครั้งขึ้นไป และวันละประมาณ 1-4 ครั้งตามลำดับ หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ส่วนใหญ่จะมีการใช้ในระดับปานกลางคือ ประมาณ 5-8 ครั้ง รองลงมาจะใช้บ่อยมากคือ ประมาณ 9 ครั้งขึ้นไป ส่วนการใช้โทรศัพท์แบบพกพา หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่จะมีการใช้ต่อวันน้อย คือ ประมาณ 1-4 ครั้ง รองลงมาจะมีการใช้เพียงปานกลาง

หน่วยธุรกิจขนาดเล็กจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในระดับบ่อยมาก และปานกลาง เท่ากัน ในขณะที่หน่วยธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้ในระดับปานกลาง คือ 5-8 ครั้งมากที่สุด เมื่อจำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจพบว่า หน่วยธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ กับธุรกิจที่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือจะมีการใช้วิทยุติดตามตัวในระดับเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่จะใช้ในระดับปานกลาง รองลงมาจะมีการใช้บ่อยมาก ส่วนธุรกิจที่มีเฉพาะสาขา และมีเฉพาะบริษัทในเครือจะมีการใช้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับบ่อยมาก รองลงมาคือระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจพบว่า ธุรกิจบริการ และธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะมีการใช้ในระดับบ่อยมาก รองลงมาใช้ในระดับปานกลาง ส่วนธุรกิจพาณิชย์และธุรกิจการเงินส่วนใหญ่จะใช้ในระดับปานกลาง รองลงมาจะมีการใช้บ่อยมาก และใช้น้อยตามลำดับ

สำหรับโทรศัพท์แบบพกพานั้นพบว่า ธุรกิจบริการจะมีการใช้ในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาจะมีการใช้ในระดับปานกลาง ธุรกิจอุตสาหกรรมจะมีการใช้ในระดับปานกลาง และน้อยเท่ากัน ส่วนธุรกิจพาณิชย์จะมีการใช้ในระดับน้อย เมื่อจำแนกตามขนาดของธุรกิจพบว่า ธุรกิจขนาดเล็กส่วนใหญ่จะมีการใช้โทรศัพท์แบบพกพาน้อย ธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้ในระดับน้อย และปานกลางเท่านั้น ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้บ่อยมาก และน้อยเท่ากัน ธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขาและไม่มีบริษัทในเครือส่วนใหญ่จะมีการใช้น้อย ส่วนธุรกิจที่มีเฉพาะสาขาจะมีการใช้ในระดับปานกลาง ธุรกิจที่มีเฉพาะบริษัทในเครือกับธุรกิจที่มีทั้งบริษัทในเครือและสาขาไม่มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพา

ธุรกิจบริการและธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์บ่อยมากในแต่ละวัน ธุรกิจพาณิชย์จะมีการใช้บ่อยมาก และปานกลางเท่ากัน ธุรกิจการเงินส่วนใหญ่จะมีการใช้ในระดับปานกลาง ธุรกิจขนาดเล็กจะมีการใช้โทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ในระดับปานกลางมากที่สุด ธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้ระดับปานกลางมากที่สุด ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้ในระดับน้อยมาก และปานกลางเท่ากัน เมื่อจำแนกตามเครือข่ายธุรกิจพบว่า ธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือ และธุรกิจที่มีเฉพาะสาขา ส่วนใหญ่จะมีการใช้ในระดับปานกลาง รองลงมาจะใช้น้อยมาก ในขณะที่บริษัทที่มีทั้งสาขาและบริษัทในเครือ และบริษัทที่มีเฉพาะบริษัทในเครือ ส่วนใหญ่จะมีการใช้ปานกลาง รองลงมาจะมีการใช้บ่อยมาก

8. ผลที่ได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

หลังจากที่นำวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ในการทำงานแล้ว ผลในการทำงานที่ได้รับจากการใช้มากที่สุด คือ การทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลามากขึ้น รองลงมาคือการทำงานสามารถดำเนินได้ตลอดเวลา ไม่หยุดไม่สะดุด ติดขัด ผลกระทบอื่น ๆ ในทางบวกที่ได้รับมากที่สุด คือ สบายใจมากขึ้น เพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา ส่วนผลกระทบอื่น ๆ ในทางลบที่ได้รับมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการทำงานของบริษัทเพิ่มมากขึ้น

หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวในการดำเนินงาน จะได้รับผลในการทำงานมากที่สุด คือ การทำงานรวดเร็วขึ้น ลดเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การทำงานสะดวก สบายมากขึ้นกว่าเดิม ผลกระทบอื่น ๆ ทางบวกที่ได้รับมากที่สุด คือ ทำให้สบายใจมากขึ้น เพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา และผลกระทบอื่น ๆ ในทางลบที่ได้รับมากที่สุดคือ เรื่องค่าใช้จ่าย ที่ต้องมีเพิ่มขึ้นในการดำเนินงาน

เมื่อนำโทรศัพท์แบบพกพาเข้ามาใช้แล้ว ส่วนใหญ่ไม่มีในด้านการทำงานใด ๆ เกิดขึ้น รองลงมาจะได้ผลในเรื่องการทำงานเร็วขึ้น ประหยัดเวลา ผลกระทบอื่น ๆ ในทางบวกที่ได้รับมากที่สุด คือ การที่ใช้แทนโทรศัพท์สาธารณะได้เป็นอย่างดี ทำให้ไม่ต้องอารมณ์เสียกับโทรศัพท์สาธารณะ ส่วนผลกระทบอื่น ๆ ในทางลบที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ เกิดความหงุดหงิดในการใช้ เพราะข้อจำกัดในการใช้มีค่อนข้างมาก

ส่วนผลทางด้านการทำงานที่เกิดขึ้นมากที่สุด จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ คือ การทำงานเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น รองลงมาคือ เรื่องการทำงานสามารถทำได้สะดวกสบายมากกว่าเดิม ผลกระทบอื่น ๆ ในทางบวกที่ได้รับมากที่สุด คือ สบายใจมากขึ้นเพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา ส่วนผลกระทบอื่น ๆ ในทางลบที่ได้รับมากที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น

9. ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

เมื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแล้วหน่วยธุรกิจส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ได้รับ ความคุ้มค่ามาก จากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงมาคือ ได้รับความคุ้มค่าปานกลาง สำหรับหน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ส่วนใหญ่จะเห็นว่า ได้รับความคุ้มค่ามาก รองลงมาคือ คุ้มค่าปานกลาง ในขณะที่หน่วยที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพา ส่วนใหญ่จะเห็นว่าไม่คุ้มค่า รองลงมาคือ คุ้มค่ามาก และคุ้มค่าปานกลาง

10. ปัญหาที่เกิดจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

เมื่อมองในภาพรวมจะพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหา เรื่อง เครือข่ายและการส่งข้อมูล หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุติดตามตัวจะได้รับปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับ หรือที่ปรากฏบนเครื่องมากที่สุด รองลงมาจะเป็นปัญหา เรื่อง เครือข่ายในการใช้ไม่ทั่วถึง รวมถึงการจะส่งข้อมูลไปยังผู้ถือเครื่องด้วย ส่วนหน่วยธุรกิจที่มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จะได้รับปัญหาเรื่อง เครือข่าย การหาสถานีฐาน หรือป้ายสำหรับ โทรออกมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับ คือ ไม่ชัดเจน มีคลื่นแทรก สำหรับหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะได้รับปัญหาเรื่อง เครือข่ายไม่ทั่วถึง และคลื่นในการติดต่อ เต็มมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจน เสียงไม่ชัด มีคลื่นแทรก

11. แนวโน้มเกี่ยวกับวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

แนวโน้มในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหน่วยธุรกิจที่เดิมมีการใช้อยู่แล้ว ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้เพิ่มขึ้น ในหน่วยงานของตน รองลงมามีแนวโน้มที่จะใช้เท่าเดิม เพราะเพียงพอกับความจำเป็นแล้ว ส่วนหน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวมีแนวโน้มที่จะเพิ่มการใช้ให้มากขึ้นอีกในอนาคต รองลงมาจะมีการใช้เท่าเดิม มีเพียงส่วนน้อยที่จะลดลง สำหรับหน่วยธุรกิจที่มีการใช้โทรศัพท์แบบพกพามีแนวโน้มที่จะใช้น้อยลงมากที่สุด และหน่วยธุรกิจที่มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเซลลูลาร์จะมีแนวโน้มในการใช้เพิ่มขึ้นมากที่สุด

แนวโน้มทั่วไปในสังคมในการใช้วิทยุติดตามตัว พบว่ามีแนวโน้มที่จะใช้มากขึ้น ในสังคมมากกว่าการที่จะใช้น้อยลง ซึ่งตรงข้ามกับโทรศัพท์แบบพกพาที่มีแนวโน้มที่จะใช้น้อยลงมากกว่า ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์มีแนวโน้มในการใช้ที่จะเพิ่มขึ้นเท่านั้น ไม่มีแนวโน้มในการที่จะใช้ลดลงเลย

12. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุติดตามตัวมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิทยุติดตามตัว ว่า ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของตัวเครื่อง ด้านบริการพิเศษ เช่น หน่วยความจำ ฯลฯ ปรับปรุง

ด้านเครือข่ายให้ใช้ได้ทั่วถึงมากขึ้น ปรับปรุงด้านบริการ โดยเฉพาะเรื่องคู่สายในการต่อเข้าศูนย์ และเสนอให้ลดค่าใช้จ่ายทั้งตัวเครื่องและค่าบริการให้ถูกลงมากกว่าเดิม

ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญของโทรศัพท์แบบพกพาคือ เรื่อง เครือข่าย โดยเฉพาะการเพิ่มสถานีฐาน หรือป้ายสำหรับโทรให้มากขึ้น เพียงพอกับความต้องการ มีการปรับปรุงขนาดรูปร่างให้เหมาะสมและปรับเรื่องราคาของเครื่อง และค่าบริการให้ต่ำกว่าที่เป็น

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นั้น มีข้อเสนอแนะในเรื่องเครือข่าย และคลื่นในการทำการสื่อสารให้มีมาก และกว้างไกลเพียงพอทั่วประเทศ เสนอให้มีการปรับปรุงทางด้านประสิทธิภาพของตัวเครื่องให้ทนทาน ปรับปรุงการรับสัญญาณให้ชัดเจน และท้ายสุดคือเรื่องอัตราค่าบริการ และค่าเครื่อง รวมถึงควรจะทำให้เป็นมาตรฐานมีเพียงระบบเดียวกันทั้งประเทศ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลสรุปการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

ประเภทของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

ธุรกิจบริการจะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานมากที่สุด ทั้งนี้ คาดว่าเป็นเพราะ ลักษณะของธุรกิจเอง ดังที่ ศุภสิทธิ์ ศรีสอาดรักษ์ สรุปถึงลักษณะของธุรกิจบริการว่า เป็นบริการที่มีลักษณะการติดต่อใกล้ชิด ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญ ธุรกิจที่ดีจะต้องมีบริการด้านความเสมอเท่าเทียมกัน จะต้องบริการด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง และบริการด้วยความเต็มใจ (ศุภสิทธิ์ ศรีสอาดรักษ์ 2527 : 75-82) ซึ่งจากลักษณะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถเข้ามาช่วยให้เกิด

ความเป็นไปได้มากขึ้น เช่น ทำให้การติดต่อระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายทำได้สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อเข้ามาได้ทันที ก่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และสร้างภาพพจน์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่ารกรกิจนี้เต็มใจที่จะให้บริการตลอดเวลา จึงน่าจะ เป็นไปได้ว่า เหตุผลเหล่านี้ทำให้ธุรกิจบริการมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด

เมื่อแบ่งตามขนาดของธุรกิจพบว่า ธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์- เคลื่อนที่มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณกุล ภูบัวเผื่อน ที่กล่าวไว้ว่า ธุรกิจขนาด กลางเป็นธุรกิจที่กำลังเติบโต มีการเพิ่มและขยายตัวอยู่ตลอดเวลา และสอดคล้องกับผลการ สัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยธุรกิจที่ว่า จากการที่ธุรกิจกำลังเติบโตนี้ ระบบการทำงานจะยังไม่มื การวางระบบที่แน่นอน เหมือนธุรกิจขนาดใหญ่ ดังนั้นจึงต้องนำวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ ในการประสานงาน ระหว่างพนักงานในหน่วยธุรกิจเอง ที่มีจำนวนมากพอสมควร และใช้ติดต่อดำเนินธุรกิจกับลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ธุรกิจขนาดกลางจะมีการใช้ วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ในขณะที่ธุรกิจขนาดเล็ก การดูแลพนักงานเป็นไปได้อย่างทั่วถึง ผู้บริหารมักจะอยู่ที่บริษัท ควบคุมการทำงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งการติดต่อภายนอกยังไม่มืมากนัก รวมถึงด้านงบประมาณที่มีค่อนข้างจำกัด จึงทำให้การใช้อุปกรณ์เหล่านี้น้อยลงไป และสำหรับ ธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่มากนัก เพราะการทำงานจะมีการแบ่งงานที่ เป็นสัดส่วน มีกระบวนการทำงานที่แน่นอน ดังนั้นวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงถูกนำมาใช้ไม่มากนัก

และเมื่อจำแนกตามเครือข่ายของธุรกิจจะพบว่า ธุรกิจที่ไม่มีทั้งสาขา และไม่มี บริษัทในเครือจะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ซึ่งในที่นี้ส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก และขนาดปานกลางนั่นเอง ซึ่งการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่นี้ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อจากพนักงาน ในบริษัทเอง หรือการติดต่อจากลูกค้า หรือบริษัทที่มีธุรกิจร่วมกันก็ตาม จะเป็นการติดต่อเข้ามา ยังบริษัทที่เป็นศูนย์กลางทั้งสิ้น ดังนั้นจึงต้องนำวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาใช้มาก ส่วนธุรกิจที่มี เฉพาะสาขา หรือบริษัทในเครือจะมีการใช้อุปกรณ์ในระดับกลาง อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินงาน หรือการติดต่อจากลูกค้าสามารถกระจายไปได้อย่างทั่วถึง การติดต่อโดยการพบปะสามารถ ทำได้ง่ายกว่า การใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงน้อยลงไป ส่วนธุรกิจที่มีทั้งสาขา และบริษัทในเครือ

จะมีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อย ซึ่งหน่วยธุรกิจประเภทนี้มักจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ การทำงานของสาขาและบริษัทในเครือจะมีการทำงานแยกออกจากสำนักงานใหญ่ค่อนข้างเด็ดขาด โดยอยู่ใต้ระบบที่วางไว้อย่างแน่นอน จึงไม่มีการติดต่อกันอย่างริบถ้วนระหว่างสาขา บริษัทในเครือกับสำนักงานใหญ่มากนัก ดังนั้นการติดต่อด้วยวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงไม่มีความจำเป็นมากนัก สำหรับการติดต่อกับลูกค้าส่วนใหญ่สาขา และบริษัทในเครือจะตั้งขึ้นเพื่อความสะดวกในการที่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อกับตนเองอยู่แล้ว วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงไม่นำมาใช้ในกรณีนี้มาก

ผู้ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการวิจัยพบว่า วิทยุติดตามตัวจะมีการใช้ในพนักงานระดับปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งนี้คาดว่า เป็นเพราะคุณสมบัติของเครื่อง สอดคล้องกับการทำงาน คือ ส่วนใหญ่จะเป็นการรับคำสั่ง รับการติดต่อ หรือเรียกตัว ในขณะที่โทรศัพท์แบบพกพา และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จะมีการใช้มากที่สุดในพนักงานระดับบริหาร เพราะผู้บริหารมักจะเป็นผู้ให้คำสั่ง หรือจะใช้ในเครื่องการปฏิบัติงาน การประชุม นอกจากนี้ น่าจะเป็นเรื่องของราคาเครื่อง ซึ่งโทรศัพท์แบบพกพา และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ มีราคาค่อนข้างสูง ทำให้พนักงานระดับบริหารสามารถหามาใช้ได้ง่ายที่สุด

เหตุผลของการเลือกใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ

เหตุผลสำคัญที่หน่วยธุรกิจเลือกวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ เป็นเพราะประสิทธิภาพของตัวเครื่อง ซึ่งเมื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน จะก่อให้เกิดประโยชน์มากกว่า การใช้โทรศัพท์แบบใช้สาย หรือการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยในการติดต่อสื่อสารสามารถดำเนินไปได้อย่างสะดวก สบาย ทุกสถานที่ ทุกเวลา ย่อมมีผลให้การดำเนินงานของหน่วยธุรกิจนั้น ๆ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการอย่างมากของหน่วยธุรกิจ และนั่นหมายถึง วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาที่ประโยชน์เชิงเทียบ หรือเป็นความได้เปรียบเชิงเทียบที่หน่วยธุรกิจจะได้รับ ทำให้หน่วยธุรกิจตัดสินใจที่จะนำวิทยุโทรศัพท์

เคลื่อนที่เข้ามาใช้ในการดำเนินงานอย่างมาก ซึ่งตรงกับที่ ฟลิเกล (Fliegel) และคิฟลิน (Kivlin) ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมพบว่า เนื่องจากเวลาเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมที่มีความสำคัญมากในทางเศรษฐกิจของผู้ยอมรับ ดังนั้นนวัตกรรมที่กลุ่มเป้าหมายคิดว่ามีประโยชน์เชิงเทียบมากที่สุด จะถูกยอมรับเร็วที่สุด นั่นคือ ความได้เปรียบเชิงเทียบหรือประโยชน์เชิงเทียบ จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับนวัตกรรม (Fliegel, 1966 : 198)

เหตุผลที่สำคัญประการที่สองที่หน่วยธุรกิจเลือกวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ เข้ามาใช้ในการทำงาน คือ เพื่อประโยชน์ในการทำงาน ทั้งนี้เพราะวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภทสามารถทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างรวดเร็ว การทำงานไม่หยุด สะดุด หรือติดขัด ทำให้เวลาในการทำงานลดลง ลดกระบวนการในการทำงาน ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ตรงกับความต้องการของหน่วยธุรกิจอย่างมาก จะเข้ามาสนองความต้องการในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี หน่วยธุรกิจจึงใช้เหตุผลนี้เป็นเหตุผลสำคัญในการเลือกวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ นอกจากนี้ ค่านิยมในสังคมก็ยังเป็นสิ่งที่ช่วยเข้ามาสนับสนุนการใช้ด้วย เพราะวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ เป็นที่นิยมในสังคมอย่างมาก การที่ธุรกิจได้นำมาใช้ก็จะเป็นส่วนร่วมของสังคม ทำให้หน่วยธุรกิจนั้น ๆ เป็นที่ยอมรับในสังคมด้วย จึงเห็นได้ว่าวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่มีความเข้ากันได้อย่างสูงกับความต้องการของหน่วยธุรกิจ และยังคงค่านิยมที่เห็นได้ชัดด้วย จึงเป็นเหตุผลที่หน่วยธุรกิจต่าง ๆ จะนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่นำมาใช้อย่างมาก ซึ่งตรงกับข้อสรุปทางด้านนวัตกรรมที่ว่า ความสามารถในการเข้ากันได้ของนวัตกรรม ในความรู้สึกของสมาชิกของระบบสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม (อ้างใน สื่อสารเพื่อการพัฒนา, 2530 : 138)

ความยุ่งยาก หรือความสลับซับซ้อน ทั้งวิทยุติดตามตัว และโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นั้น หน่วยธุรกิจเห็นว่ามีการใช้ที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก จึงเป็นที่นิยมค่อนข้างสูง ส่วนโทรทัศน์แบบพกพา ซึ่งหน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่าวิธีการใช้ค่อนข้างยุ่งยาก มีข้อจำกัดในการใช้มาก ไม่เป็นที่นิยมมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับอุปกรณ์ชนิดอื่น ทั้งที่คุณสมบัติในการทำงานของเครื่องก็สามารถทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้โดยมีประสิทธิภาพเช่นกัน ซึ่ง เรื่องนี้สอดคล้อง

กับการศึกษาที่ คิวลิน ทำการศึกษาไว้พบว่า ความสลับซับซ้อนของนากรรมมีค่าของความสัมพันธ์
ในเชิงลบกับอัตราการยอมรับนากรรมสูงยิ่งกว่าลักษณะอื่น ๆ ของนากรรม เช่น ประโยชน์
เชิงเทียบ ความเข้ากันได้ การนำไปทดลองได้ หรือการสังเกตเห็นผลได้ (Kivlin, 1971
: 154)

ขนาด รูปร่าง ความสวยงาม เป็นเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งทำให้หน่วย
ธุรกิจเลือกใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ประเภทต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์หน่วยธุรกิจพบว่า พนักงาน
ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ที่มีรูปร่างสวยงาม มีขนาดเล็ก กระทัดรัด พกสะดวก
ไม่เกะกะ ทั้งนี้เนื่องจาก จะต้องพกติดตัวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ถ้าอุปกรณ์มีขนาดใหญ่เกินไป
มีรูปร่างไม่สวยงาม พนักงานผู้ถือย่อมไม่ยากใช้อุปกรณ์นั้นมากนัก แต่ถ้ามีการผลิตอุปกรณ์ที่มี
ขนาดเล็ก กระทัดรัด สวยงามถูกใจผู้ใช้ ก็ย่อมจะทำให้ผู้ใช้มีความต้องการใช้มากขึ้น จาก
เหตุผลนี้เองจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์เหล่านี้ จะพยายามผลิตอุปกรณ์ทั้ง 3
ประเภทให้มีขนาดเล็กลงเรื่อย ๆ มีรูปร่างสวยงาม เหมาะสำหรับการพกพาไปสถานที่ต่าง ๆ
เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

ค่าใช้จ่าย ราคาทั้งค่าเครื่อง และค่าบริการ ก็เป็นเหตุผลในการเลือกใช้วิทยุ-
โทรทัศน์เคลื่อนที่เช่นกัน จากสัดส่วนการใช้จ่ายว่า วิทยุติดตามตัวมีการใช้มากที่สุด ทั้งนี้คาดว่า
เป็นเพราะราคาที่ถูกที่สุด ทั้งนี้การที่อุปกรณ์มีราคาถูก จะทำให้หน่วยธุรกิจสามารถหาอุปกรณ์มา
ใช้ได้มาก เพราะในหน่วยธุรกิจแต่ละหน่วยอาจมีความจำเป็นที่ต้องใช้อุปกรณ์มากกว่า เช่น ถ้า
จะหาอุปกรณ์ราคาแพงมาให้พนักงานทุกคนใช้ย่อมเป็นไปได้ แต่อย่างไรก็ตาม อุปกรณ์ราคาถูก
ก็ไม่ได้หมายความว่า จะมีการใช้มากกว่าอุปกรณ์ที่มีราคาแพงกว่าเสมอไป จากสัดส่วนการใช้จ่าย
พบว่า โทรทัศน์แบบพกพาซึ่งมีราคาถูกกว่าโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ แต่มีการใช้น้อยกว่า
มาก ทั้งนี้คาดว่า เป็นเพราะหน่วยธุรกิจเห็นว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากโทรทัศน์แบบพกพามีไม่
มาก และการใช้ค่อนข้างยุ่งยาก ซึ่งเมื่อเทียบกับราคาแล้วไม่เหมาะสมกับคุณสมบัติ และ
ประโยชน์ที่จะได้รับ แต่ถ้าเพิ่มเงินอีกไม่มากนัก สำหรับโทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ซึ่งจะ

มีประโยชน์ และความสะดวกสบายมากกว่า โทรทัศน์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จึงมีความคุ้มค่ามากกว่า

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ก็เข้ามามีบทบาทในการเลือกใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เช่นกัน โดยที่ผู้บริหารของหน่วยธุรกิจ จะเริ่มรับสารและให้ความสนใจ ในตัวอุปกรณ์ จากสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ จะเริ่มทราบว่าวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่จะมีคุณสมบัติอย่างไรบ้าง และเมื่อมีพนักงานขาย เข้ามาย้ำให้เห็นถึงประโยชน์ที่หน่วยธุรกิจจะได้รับ จากการใช้เครื่อง จะทำให้หน่วยธุรกิจนั้นยอมรับวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ได้มากขึ้น จึงตรงกับการศึกษาของ เมเนฟี (Menefee) ที่พบว่า ช่องสารมวลชนต่าง ๆ จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าใช้ช่องสารเหล่านั้น ควบคู่กับช่องสารส่วนบุคคลในรูปแบบของกลุ่มที่เปิดรับสื่อ (Menefee, 1967 : 114-117)

ผลของการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ

หลังจากนำวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่เข้ามาใช้ในการดำเนินงานแล้ว ส่วนใหญ่ผลที่เกิดขึ้นในการทำงาน ก็คือ งานสามารถดำเนินได้ตลอดเวลา การทำงานรวดเร็วขึ้น สะดวกสบายขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากคุณสมบัติในเรื่องการสื่อสาร ซึ่งวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ สามารถทำได้ดีกว่า เหมาะสม และสนองความต้องการของหน่วยธุรกิจได้ดีกว่า โทรทัศน์แบบใช้สาย และการสื่อสารวิธีอื่น ซึ่งผลในเรื่องการทำงานนี้ถือเป็นผลทางตรงที่ได้รับจากใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ผลเหล่านี้เป็นผลที่หน่วยธุรกิจคาดหวังจะให้เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีผลทางอ้อม ซึ่งหน่วยธุรกิจไม่ได้คาดหวังไว้ก่อนหน้า มีทั้งผลในทางบวก และผลในทางลบ ผลในทางบวกก็คือ การที่ผู้ใช้มีสุขภาพจิตดีขึ้น เพราะสามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา เป็นผลให้มีอิสระภาพส่วนตัวเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะนักธุรกิจมักจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เกือบตลอดเวลา การที่จะนั่งรออยู่ในบริษัทย่อมจะทำให้เสียเวลาได้ และการที่จะต้องออกไปทำงานข้างนอก ก็ย่อมเกิดความกังวลใจ ดังนั้นเมื่อมีอุปกรณ์เหล่านี้มาใช้ก็จะสามารถเดินทางไปอยู่ที่ใดก็ได้ หรือแม้แต่ช่วงเวลาที่การจราจรติดขัด การติดอยู่บนรถก็ยังสามารถทำการติดต่อได้สบาย นอกจากนี้ยังเป็นผลให้ผู้ใช้เกิดความเป็นส่วนร่วมในสังคม เพราะค่านิยมของสังคมในการใช้อุปกรณ์การสื่อสารเหล่านี้มีมากขึ้น

การเป็นผู้ใช้ก็ยอมทำให้รู้สึกเป็นผู้ที่ทันสมัยมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลทางลบที่เกิดขึ้นก็ยอมเป็นสิ่งที่หน่วยธุรกิจหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือ การที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์เหล่านี้มีราคาค่อนข้างสูง และยังต้องเสียค่าบริการในการใช้เครื่องเป็นประจำด้วย สำหรับการที่มีผู้ติดต่อได้ตลอดเวลา หรือทำการติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลานั้น ก็มีไว้ว่าจะเป็นผลดีเสมอไป จากการสัมภาษณ์ พบว่า บางส่วนเห็นว่าเป็นการจำกัดอิสรภาพส่วนตัวของผู้ถือ โดยเฉพาะผู้ถือโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ ที่ไม่สามารถเลือกรับเฉพาะบางสายได้ และกรณีที่ใช้เครื่องระบบ 800 ที่ต้องเสียค่าบริการ ในการรับสารก็จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

จะเห็นได้ว่าผลที่เกิดขึ้นประการหนึ่งจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ การมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับแล้ว หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่จะเห็นว่ามีความคุ้มค่ามาก ทั้งนี้คาดว่า เป็นเพราะเมื่อนำวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มาใช้แล้ว ส่วนใหญ่กระบวนการทำงานจะลดลง ลดเวลาในการทำงานลงไป ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้ นอกจากนี้ยังสามารถทำงานได้ตลอดเวลา ปริมาณการทำงานเพิ่มขึ้น รับงานได้มากขึ้น ซึ่งส่วนเหล่านี้เป็นผลในการเพิ่มรายได้ของหน่วยธุรกิจได้เช่นกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าอุปกรณ์ และค่าบริการแล้ว ถือว่าคุ้มค่ามาก แม้สำหรับบางที่ที่วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่มีผลในด้านการเสริมรายได้ แต่เมื่อเทียบกับความสะดวกสบายที่ได้รับ ก็ถือว่าคุ้มค่าเช่นกัน แต่สำหรับโทรศัพท์แบบพกพา ซึ่งค่อนข้างมีความยุ่งยากในการใช้ ทำให้หน่วยธุรกิจไม่ยากใช้มากนัก หน่วยธุรกิจจะเห็นว่าความคุ้มค่ามีน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป เพราะหน่วยธุรกิจส่วนใหญ่จะเห็นว่าคุณสมบัติของเครื่องไม่มากเท่าที่ น่าจะเป็น เมื่อเปรียบเทียบกับอุปกรณ์ชนิดอื่น

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนใหญ่แล้วหน่วยธุรกิจใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ มักจะไม่ได้รับปัญหาใด ๆ มากนัก แต่อย่างไรก็ตาม จะมีบางส่วนที่ได้รับ ปัญหาในเรื่องตัวเครื่อง ซึ่งเปราะบาง เสียง่าย ขนาดใหญ่ เกะกะ สัญญาณเสียงไม่ชัดเจน ซึ่งปัญหาเหล่านี้คาดว่าจะหมดไปในช่วงเวลาไม่นานนี้ เพราะบริษัทผู้ผลิตส่วนใหญ่ กำลังพยายามแข่งขันกันอย่างเต็มที่ ที่จะผลิตอุปกรณ์ที่มีขนาด



ให้เล็กที่สุด ทนทานที่สุด และมีสัญญาณที่ชัดเจนมากขึ้น อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นสำหรับปัญหานี้ต่อหน่วยธุรกิจคงจะไม่ต้องประสบมากนัก

ปัญหาเรื่องข้อมูลที่ได้รับ และเรื่องเครือข่ายการส่งนั้น ทางบริษัทผู้ผลิตได้มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน เช่น ปัญหาเรื่องการโทรเข้าศูนย์ยากของวิทยุติดตามตัวจากการสัมภาษณ์จะพบว่าในช่วงหลัง ๆ การติดต่อเข้าศูนย์จะง่ายขึ้นมาก ตัวเครื่องเองก็มีเนื้อที่ในการรับสารมากขึ้น สำหรับโทรศัพท์แบบพกพา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทโฟนอน้อยที่แห่งประเทศไทย พบว่า มีโครงการในการเพิ่มสถานีฐานหรือเพิ่มป้ายในการโทรให้มากขึ้น อย่างมากโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีการติดตั้งป้ายให้ทั่วถึง ในเขตชุมชนต่าง ๆ ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นั้นก็ได้มีการขยายเครือข่ายออกไปมากขึ้น ทั่วประเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้

ส่วนทางด้านราคาอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จะต้องมีการลดลงอย่างแน่นอน ทั้งนี้คาดว่า เป็นเพราะที่บริษัทที่ผลิตอุปกรณ์มากมาย ที่ต้องมีการแข่งขันกันทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติเท่ากัน แต่ราคาถูกกว่า ย่อมเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคมากกว่าแน่นอน

แนวโน้มในอนาคตของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่

แนวโน้มในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับหน่วยธุรกิจนั้น ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มในการจะใช้เพิ่มขึ้น เพราะในเหตุผลที่ว่า จะใช้เพิ่มขึ้นในกรณีที่สภาพของธุรกิจของบริษัทดีขึ้น และเพื่อเพิ่มให้พนักงานระดับล่างใช้มากขึ้น มีแนวโน้มในความเป็นไปได้มาก เพราะหน่วยธุรกิจทุกหน่วยย่อมต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา มีการขยายกิจการให้มากขึ้น มีการเพิ่มพนักงานมากขึ้นตามมา ดังนั้นแนวโน้มในการใช้มากขึ้นน่าจะเป็นไปได้ ส่วนเหตุผลที่จะใช้ในกรณีที่มีการปรับปรุงคุณภาพของเครื่องให้ดีขึ้น และราคาของเครื่องของค่าบริการลดลง นั้นยังเป็นไปได้มากกว่า เพราะในขณะที่มีการแข่งขันทางการตลาด ของผู้ผลิตอุปกรณ์การสื่อสารประเภท

วิทย์โทรศัพท์เคลื่อนที่นี้อย่างมากมาย ทุกแห่งพยายามให้ผลิตภัณฑ์ของตนมีคุณภาพสูงที่สุด ในขณะที่ราคาต่ำที่สุด เพื่อจะเป็นสิ่งจูงใจในการใช้ เมื่อเป็นอย่างนี้แล้วหน่วยธุรกิจจะมีทางเลือกใช้ได้มากกว่า และมีแนวโน้มที่จะใช้มากขึ้นด้วย

จากที่กล่าวมาจะมีผลไปถึงในสังคมทั่วไป เมื่อทางเลือกของผู้ใช้วิทย์โทรศัพท์เคลื่อนที่มีมากขึ้น นอกจากการใช้ในหน่วยธุรกิจแล้ว ประชาชนทั่วไปจะหาอุปกรณ์เหล่านี้มาใช้ได้มากขึ้น ทำให้แพร่หลายออกไปในสังคม โดยจะเป็นทั้งลักษณะของการใช้เพราะความจำเป็น และการใช้ตามค่านิยมของสังคมด้วย

ส่วนแนวโน้มที่จะใช้น้อยลงนั้น จะมีในลักษณะของการเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์อื่น ๆ แทน หรือจะเลิกใช้ถ้าไม่ปรับปรุงคุณภาพ จากผลการวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพา เพราะหน่วยธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า คุณสมบัติไม่เพียงพอ และมีความยุ่งยาก แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นว่า หน่วยธุรกิจยังจะใช้โทรศัพท์แบบพกพาต่อไป หรืออาจใช้เพิ่มมากขึ้น ถ้ามีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น ซึ่งในส่วนนี้การปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์แบบพกพา หรืออุปกรณ์อื่น ก็จะมีการปรับปรุงตลอดเวลา หรือการเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์อื่น ก็ยังเป็นการใช้วิทย์โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ ดังนั้นเหตุผลนี้ น่าจะมีการแก้ไขได้ และการลดการใช้คงไม่เกิดขึ้นมากนัก ส่วนในเรื่องจะเลิกใช้โทรศัพท์แบบใช้สายมีเพียงพอ และถ้าการจัดระบบธุรกิจดีขึ้นนั้น มีหน่วยธุรกิจตอบไม่มากนัก โดยจะเป็นลักษณะของการใช้ลดไปบ้าง แต่ไม่ถึงกับเลิกใช้เลย เพราะอย่างไรก็ดี การใช้วิทย์โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานก็ยังเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้อย่างมาก

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มในการใช้วิทย์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังคงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะลดลง แม้จะมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ หรือหาอุปกรณ์อื่น ๆ มาใช้แทน ก็คงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของวิทย์โทรศัพท์เคลื่อนที่นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยพบว่า หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวมักจะมีประสบปัญหาทางด้านประสิทธิภาพของตัวเครื่อง เช่น เครื่องเสียงง่าย ต้องซ่อมบ่อย เครื่องข่ายในการรับไม่ทั่วถึง คือ อยู่บางสถานที่ไม่สามารถรับข้อมูลได้ทั้งหมด คือ ได้รับบางส่วน และข้อมูลบางส่วนขาดหายไป การติดต่อเข้าศูนย์ทำได้ยาก ข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด บางครั้งได้รับข้อมูลล่าช้า หรือไม่ได้รับเลย จึงน่าจะมีการปรับปรุงทางด้านประสิทธิภาพของเครื่องให้ทนทานมากขึ้น รวมถึงควรเพิ่มคุณสมบัติพิเศษต่าง ๆ ในตัวเครื่องให้มากขึ้น เช่น เพิ่มการปลุก เตือน การเก็บความจำต่าง ๆ เป็นต้น มีการเพิ่มเครือข่ายการใช้ให้มากขึ้น สามารถรับข้อมูลได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ทางด้านบริการ ควรเพิ่มคู่สายในการติดต่อเข้าศูนย์ให้มากขึ้น และใช้ระบบเลข 3 ตัวให้เหมือนกันทุกระบบ มีการตรวจทานข้อมูลให้ถูกต้องมากขึ้น และข้อเสนอแนะประการสุดท้ายคือ ควรมีการลดราคาของเครื่อง และค่าใช้จ่ายลงไปด้วย

2. จากการวิจัยพบว่า หน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพาไม่มากนัก ทั้งนี้เพราะการใช้ไม่สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหาป้ายสำหรับโทร จึงน่าจะมีการเพิ่มสถานีฐาน หรือป้ายสำหรับโทรให้มากขึ้น ให้เพียงพอกับความต้องการ จะมีผลให้การใช้เพิ่มขึ้นได้

3. หน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพาจะเห็นว่า การพกพาจะเกะกะ เพราะจะต้องมีทั้งโทรศัพท์แบบพกพา และวิทยุติดตามตัว จึงน่าจะมีการปรับปรุงเป็นขนาดเล็กลง หรือให้มีทั้งโทรศัพท์แบบพกพาและวิทยุติดตามตัวในเครื่องเดียวกัน เพื่อสะดวกในการพกพา

4. สำหรับค่าเครื่องและค่าบริการน่าจะถูกลงเพราะ หน่วยธุรกิจเห็นว่า ค่าเครื่องและค่าบริการใกล้เคียงกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ แต่คุณสมบัติและความสะดวกสบายในการใช้ไม่เท่ากัน ดังนั้นถ้าราคาค่าใช้จ่ายไม่ลดลง ก็น่าจะมีการลงทุนอีกสักเล็กน้อย และใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะดีกว่า

5. ส่วนหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์นั้น หน่วยธุรกิจจะพบปัญหา สัญญาณไม่ชัด สัญญาณขาด เครื่องเสียงง่าย และคลื่นในการใช้ไม่เพียงพอ จึงน่าจะปรับปรุง

ทางด้านตัวเครื่อง และเรื่องการรับสัญญาณ ให้มีการเพิ่มคลื่นในการใช้ให้กว้างขึ้นทั่วประเทศ

6. จากผลการวิจัยพบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้ของแต่ละระบบไม่เท่ากัน รวมถึงราคาตัวเครื่องและค่าบริการค่อนข้างสูง จึงน่าจะจัดเป็นเพียงระบบมาตรฐานระบบเดียว มีราคาค่าใช้จ่ายเท่ากัน รวมถึงราคาตัวเครื่อง และค่าบริการลงด้วย

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นเฉพาะการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น แต่จากแนวโน้มจะเห็นได้ว่าการนำใช้ในสังคมทั่วไปมากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรได้ทำการศึกษาการใช้วิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ในสังคมทั่วไปว่ามีการใช้ที่แตกต่างหรือเหมือนกับการใช้ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจอย่างไร

2. ควรได้มีการศึกษาถึงนวัตกรรมทางการสื่อสารประเภทอื่น ๆ ที่เพิ่มนำเข้ามาใช้ในประเทศไทย เช่น บริการสื่อสารข้อมูลโดยทางสายโทรทัศน์ (Datatex) หรือบริการศูนย์ข้อมูลทางธุรกิจ (Videotex) ซึ่งมีความน่าสนใจ แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องนวัตกรรมเหล่านี้มากขึ้น