

การสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ



นางสาวกมลวรรณ รัตน์อำไพ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2535

ISBN 974-581-064-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

018373 I15045286

INFORMATION COMMUNICATION BY MOBILE PHONE IN BUSINESS SECTOR



Miss Kamonwan Ratana-ampai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relations

Graduate School

1992

ISBN 974-581-064-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ

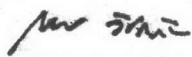
โดย นางสาวกมลวรรณ รัตน์อำไพ

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

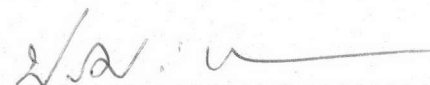
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พันธ์ เขยจรรยา

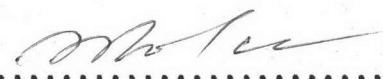


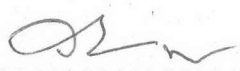
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชาภัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประมะ สตะเวทิน)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ พันธ์ เขยจรรยา)


..... กรรมการ
(ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)

กมลวรรณ รัตนอำไพ : การสื่อสารข้อมูลโดยวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยธุรกิจ
(INFORMATION COMMUNICATION BY MOBILE PHONE IN BUSINESS SECTOR)
อ.ที่ปรึกษา : รศ.พัชนี เขยจรรยา, 169 หน้า. ISBN 975-581-064-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ประเภทของการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหน่วยธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นและเหตุผลในการเลือกใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3. ปริมาณของการใช้วิทยุ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ 4. ผลและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุโทรศัพท์
เคลื่อนที่ในการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ โดยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา และรวบรวมข้อมูลจากหน่วยธุรกิจ
ที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ 228 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า

1. วิทยุติดตามตัวและโทรศัพท์แบบพกพาจะมีการใช้ในธุรกิจบริการมากที่สุด ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะมีการใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมมากที่สุด เมื่อแบ่งเป็นขนาดของธุรกิจวิทยุติดตามตัวและโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์จะใช้ในธุรกิจขนาดกลางมากที่สุด โทรศัพท์แบบพกพาจะใช้ธุรกิจขนาดเล็กมากที่สุด และวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภท จะใช้ในธุรกิจที่ไม่มีสาขา และบริษัทในเครือมากที่สุด
2. หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ส่วนใหญ่จะเห็นว่าอุปกรณ์ทั้ง 2 มีความจำเป็นในการทำงานมากที่สุด ส่วนหน่วยธุรกิจที่ใช้ในโทรศัพท์แบบพกพาส่วนใหญ่จะเห็นว่ามีความจำเป็นเพียงปานกลาง เหตุผลในการเลือกใช้วิทยุติดตามตัว และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์คือ เพื่อประโยชน์ในการทำงานที่ดีขึ้น ส่วนเหตุผลในการเลือกใช้โทรศัพท์แบบพกพาที่สำคัญที่สุดคือ เพราะประสิทธิภาพของตัวเครื่องเป็นส่วนจูงใจ
3. หน่วยธุรกิจที่ใช้วิทยุติดตามตัวและโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ส่วนใหญ่จะใช้อุปกรณ์ทั้ง 2 ประเภทประมาณวันละ 5-8 ครั้ง ส่วนหน่วยธุรกิจที่ใช้โทรศัพท์แบบพกพาส่วนใหญ่จะใช้ประมาณ 1-4 ครั้ง
4. ผลที่ได้รับในการทำงานหลังจากใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 3 ประเภทที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือการทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน ผลกระทบอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้วิทยุติดตามตัวและโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์คือ เกิดความสบายใจมากขึ้น เพราะทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา ส่วนผลของโทรศัพท์แบบพกพาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ทำให้ไม่ต้องอารมณ์เสียกับโทรศัพท์สาธารณะ ผลกระทบในทางลบของวิทยุติดตามตัวและโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์คือ ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ส่วนของโทรศัพท์แบบพกพาคือ เกิดความหงุดหงิดเพราะข้อจำกัดในการใช้มีมาก ปัญหาที่ได้รับจากวิทยุติดตามตัวมากที่สุดคือเรื่องข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด ข้า ไม่ได้รับทุกครั้ง ปัญหาของโทรศัพท์แบบพกพา และโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ ปัญหาเรื่องเครือข่ายไม่ทั่วถึง การส่งข้อมูลมีคลื่น และสถานีฐานไม่เพียงพอทำให้ติดตามออกยาก

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2534

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



C350713 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : MOBILE PHONE/BUSINESS SECTOR

KAMONWAN RATANA-AMPAI : INFORMATION COMMUNICATION BY MOBILE PHONE IN BUSINESS SECTOR. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF.PATCHANEE. CHEYJUNYA, 169 PP. ISBN 974-581-064-9

The purposes of this research were to study (1) Types of mobile phone use in business sector; (2) Need and reason in selecting mobile phone; (3) Quantity of mobile phone use in business sector; (4) Result and problem from mobile phone use in business sector. The study was a descriptive research and the samples were 228 business units that had mobile phones collected by interviews.

The results of this study indicate that:

1. Most of pagers and phone points were used in service business, while most of cellular mobile telephones were used in industrial business. Regarding the size of business sector, most of cellular mobile telephones were used in the medium size business, most of phone points were used in the small size business and most of the three types of mobile phones were used in business without branch and groups.
2. Most of business sectors accept that pagers and cellular mobile telephones were the most necessary equipments, while business sectors using phone points recognised their needs had been served as fair. Reason for selecting pager and cellular mobile telephone was the better handling of business, while reason for selecting phone point was its efficiency.
3. Most of business sectors used pagers and cellular mobile telephones about 5-8 times, and phone points 1-4 times per day.
4. Repidity and time-saving in handling business were the most results of using the three types of mobile phone. The functional consequence from using pager and cellular mobile telephone satisfactory in all time communication and not annoying with public telephone when using phone point. The dysfunctional consequence from using pager and cellular mobile telephone was higher expenses and complexity in using from phone point. The problems of using pagers were that they would not workable in some areas and delayed, while the problems of using phone points and cellular mobile telephones were that they are would workable in some areas and not enough base stations.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
สาขาวิชา
..... 2534
ปีการศึกษา

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จจุล่งไปได้อย่างดีเยี่ยมจากหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นัชณี เขยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ประมะ สตะเวทิน ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาในการตรวจ และให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ หน่วยธุรกิจทุกแห่งที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมากในการทำวิจัยครั้งนี้

และท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณ ทุกคนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจอย่างมากและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ มาตลอด จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จจุล่งได้ด้วยดี

กมลวรรณ รัตนอำไพ

สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	9
นิยามศัพท์	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	10
2 ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
3 ระเบียบวิธีวิจัย	34
ประชากร	34
กลุ่มตัวอย่าง	34
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
การประมวลผลข้อมูล	38
4 ผลการวิจัย	39
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	120
ประวัติผู้เขียน	169

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการ	40
2	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ขนาดของธุรกิจที่ดำเนินการ	41
3	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ขอบข่ายของหน่วยธุรกิจ	42
4	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ตำแหน่งของผู้ใช้	44
5	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม รายละเอียดของตำแหน่งของผู้ใช้.....	45
6	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม การใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	47
7	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ความจำเป็นในการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	49
8	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ลักษณะงานที่ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสื่อสาร	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม รายละเอียดของลักษณะงานที่ใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการสื่อสาร	52
10	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม เหตุผลในการเลือกวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	57
11	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม รายละเอียดของเหตุผลในการเลือกใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ...	59
12	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ความบ่อยครั้งในการใช้	62
13	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้วิทยุติดตามตัว จำแนกตามขนาดของธุรกิจ ...	63
14	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้วิทยุติดตามตัว จำแนกตามขอบข่ายของธุรกิจ .	64
15	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้วิทยุติดตามตัว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ .	65
16	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จำแนกตามประเภท ของธุรกิจ	66
17	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จำแนกตามขนาดของธุรกิจ ..	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์แบบพกพา จำแนกตามขอบข่ายของธุรกิจ	68
19	แสดงความบ่อยครั้งในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	69
20	แสดงความบ่อยครั้งของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ	71
21	แสดงความบ่อยครั้งของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ จำแนกตามขอบข่ายของธุรกิจ	72
22	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามผลที่เกิดขึ้นในด้านการทำงาน	78
23	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ผลกระทบทางบวกจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	80
24	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ผลกระทบทางลบจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่	82
25	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ปัญหาที่ได้รับจากการใช้	88
27	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม รายละเอียดของปัญหาที่ได้รับจากการใช้	89
28	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม แนวโน้มการใช้ในอนาคต	93
29	แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยธุรกิจที่มีการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตาม ความคิดเห็นในเรื่องแนวโน้มการใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในสังคมในอนาคต	94