

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ การใช้บริการวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ผ่านเครือข่ายของการสื่อสาร  
แห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

น.ส.มาลัย หงษาครประเสริฐ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เพ็ญศรี กุญฑิต	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเจดีย์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชานันต์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายของการสื่อสาร  
แห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาโดยออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการจำนวน 270  
ราย เก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน พฤศจิกายน 2535 ถึง เดือนมกราคม 2536 และได้นำมา  
วิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS P/C<sup>+</sup> วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย  
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าฐานนิยม และค่า Chi-Square โดยการศึกษาครั้งนี้  
วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาถึงการใช้บริการวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ผ่านเครือข่ายของการสื่อสารแห่ง  
ประเทศไทย
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่าย  
ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
3. ศึกษาถึงปัญหาของผู้ใช้บริการวิทยุโทรทัศน์เคลื่อนที่ ผ่านเครือข่ายของการสื่อ-  
สารแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่าการใช้บริการของผู้ใช้บริการวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่ายของการสื่อสารฯ ส่วนมากใช้วิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่มาแล้วเป็นระยะเวลา 1-2 และ มากกว่า 2 ปี ปริมาณการใช้ต่อวัน 7-9 ครั้ง, 4-6 ครั้ง และ 1-3 ครั้ง ตามลำดับ และการใช้แต่ละครั้งส่วนใหญ่ใช้ครั้งละ 1-3 นาทีรองลงมาคือ 4-6 นาที มีการเรียกติดต่อกับทั้งวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่และโทรศัพท์ธรรมดา และใช้เรียกติดต่อปลายทางในประเทศมากกว่าต่างประเทศ

ผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ประสิทธิภาพของบริการ และปัจจัยด้านสถานที่ คือ พื้นที่การให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากกว่าปัจจัยอื่น

การศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาขณะขอใช้บริการ คือ ความไม่สะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และความล่าช้าในการให้บริการและปัญหาขณะใช้บริการ คือการเรียกเข้าต้องผ่านพนักงานสลับสาย มากกว่าปัญหาอื่น

จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการใช้บริการวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกัน และปัญหาของผู้ใช้บริการวิทยุโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน ตามอายุ อาชีพ และระดับรายได้ สกเว้น การเรียกติดต่อปลายทาง และจำนวนเครื่องที่มีไว้ใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

Title                    The Use for the Communication Authority of Thailand  
Cellular Radio System Service in Chaing Mai Province

Author                    Miss Malai Hongsakornprasert

M.B.A.                    Business Administration

Examining Committee :

Assoc. Prof. Pensri Phooutai	Chairman Member
Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew	Member
Assoc. Prof. Sirikiat Rutchusanti	Member

#### Abstract

The study of the Use for the Communication Authority of Thailand Cellular Radio System Service in Chaing Mai Province", was done by using questionnaires with the 270 users. The data collection was done during November 1992 to January 1993. The data were analyse by micro computer using SPSS P/C<sup>+</sup> program with frequency analyses, percentage, mean, mode, and Chi-Square. The purposes of this study were as followed.

1. To study the use for the Communication Authority of Thailand Cellular Radio System Service.
2. To study the factors affected the decision on the use the Communication Authority of Thailand Cellular Radio System Service.
3. To study the problems of the use for the Communication Authority of Thailand Cellular Radio System Service.

The finding of this study was most of the users had been using the mobile phone for about 1-2 years and more than 2 years. They usually used 7-9 time, 4-6 time and 1-3 time a day respectively. They used 1-3 minutes and 4-6 minutes per time, in order to connecting with both mobile phone and ordinary phone, and they used domestic call more than overseas call.

The results from the study on the factors affected the users' decision in using mobile phone service were, product factor according to their efficiency of service and place factor was the distance of service area more than other factors.

The users' problems was found that the inconvenient and took a long time in applying for in using mobile service. The other problems was the connecting system.

The results of the hypotheses testing showed that the use for the Communication Authority of Thailand Cellular Radio System Service were different, also the factors affected the decision on the use mobile phone and users' problem were different according to age, occupation and income level, except the connecting call and number of mobile phone belonging to the user were not different.