

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	
ชื่อผู้เขียน	นางสาวดวงกมล สมมณีวรรณ	
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชาบริหารธุรกิจ	
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ	ผศ. ดร. พัทธรา ตันติประภา	ประธานกรรมการ
	ผศ. อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ
	อ. เรนีส เจริญบุญสร้าง	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) และศึกษาถึงปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการพินโฟน 108 การเก็บแบบสอบถามใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามสะดวก จากผู้ที่มาซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าความถี่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี อาชีพนักศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีโทรศัพท์ที่บ้านใช้เกือบทั้งหมด และไม่มีโทรศัพท์มือถือ

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่องดังต่อไปนี้ คือ การช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 สะดวก เพราะสามารถใช้ได้จากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ไม่ต้องเดินหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ บัตรพินโฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟน เพราะถ้าบัตรพินโฟน 108 ชำรุดเสียหายก็ยังสามารถใช้บริการพินโฟน 108 ได้ บริการพินโฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะใช้โครงข่ายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 สวยงามน่าซื้อหรือเก็บสะสม ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ช่วยป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัสและป้องกันการถูกสุ่มใช้จากบุคคลอื่น การซื้อบัตรพินโฟน 108 จากตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ ได้ นอกเหนือจากการซื้อที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 คิด

ในอัตรา 3 นาที 1 บาท ระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อเหมาะสมแล้ว และการคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพินโฟน 108 จะคิดตามระยะทาง ทำให้ค่าโทรถูกกว่าโทรศัพท์ตามบ้าน

ด้านความรู้สึก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในบริการพินโฟน 108 ดังนี้ คือ มีความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 ในการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล และรู้สึกพอใจเมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้ ยังพอใจในรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ และการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108

พฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการพินโฟน 108 โทรทางไกลภายในประเทศ ความถี่ในการซื้อบัตรพินโฟน 108 ไม่แน่นอน ราคาบัตรที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อเป็นประจำ คือ ราคา 100 บาท จำนวนการใช้บริการพินโฟน 108 ต่อเดือนไม่แน่นอน สถานที่ที่ใช้บริการพินโฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสถานที่ที่จำหน่ายบัตรแต่ละแห่ง เพราะอยู่ใกล้ที่พัก หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคตแน่นอน และจะแนะนำบริการพินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จัก

ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบจากการใช้บริการพินโฟน 108 ในระดับมาก ได้แก่ การต่อเข้าระบบ 108 ติดยาก รหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลักมีความยาวเกินไป ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการยุ่งยาก บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะเลขหมายขององค์การโทรศัพท์ ฯ เท่านั้น ไม่ทราบช่วงเวลาที่มีการลดราคาบัตร สถานที่จำหน่ายมีน้อย หาซื้อบัตรยาก ไม่ทราบว่ามีการจำหน่ายบัตรที่ไหนบ้าง รหัสส่วนตัวมีอายุการใช้งาน 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันมีราคาแพง ไม่ทราบถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ต้องซื้อบัตรเป็นจำนวนมากถึงจะได้รับส่วนลด และการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศมีราคาแพง

<b>Independent Study Title</b>	The Attitude of Users toward Personal Identification Number (Pin Phone 108) in Amphoe Mueang , Changwat Chiang Mai	
<b>Author</b>	Miss Duangkamol Sommaneeewan	
<b>M.B.A.</b>	Business Administration	
<b>Examining Committee</b>	Asst. Prof. Dr. Patchara Tantiprabha	Chairman
	Asst. Prof. Orachorn Maneesong	Member
	Lecturer Renus Sermboonsang	Member

#### **Abstract**

The objectives of this study were to study the attitude of users toward Personal Identification Number (Pin Phone 108) in Amphoe Muang , Changwat Chiang Mai and to study the problem that users confronted in using Pin Phone 108. Convenience sampling was used to collect data from 240 users who bought Pin Phone 108 cards from dealers in Amphoe Muang , Changwat Chiang Mai. Questionnaires were used to collect data. Statistical methods , i.e. , mean , percentage , and frequency were used to analyze the data.

Most respondents were female, aged between 20 – 30 years old , and earned less than 5,000 bahts per month. Almost all respondents had telephone in their home and do not had mobile telephone.

Results of the study indicated that most respondents agreed that the problem of long distant call being locked was solved by Pin Phone 108 usage. No matter where telephone were, users could call conveniently and did not need to find public telephone. Even if Pin Phone 108 cards were damaged , users could continued to use it. The Pin Phone 108 service was better than public card phone service, because it used cable system network. The quality of the Pin Phone 108 transmission system was clearer than the mobile telephone transmission system. In addition, pictures in Pin Phone 108 cards were beautiful and attractive for collecting. Personal Identification Number (PIN number) had 14 digits security code that prevented other people, other than the cardholder, to use it. Moreover, buyers agreed that Pin Phone 108 cards could be bought from telephone service office and other

buyers agreed that Pin Phone 108 cards could be bought from telephone service office and other dealers. The price of Pin Phone 108 cards were suitable. A local call was charged 3 minutes per baht and a long distant call was charged according to distance , making them cheaper than the home telephone charges.

Most respondents were satisfied with Pin Phone 108 as a solution to the problem of not being able to use long distant calls. Comparing with mobile telephone service, public telephone service and public card phone services, Pin Phone 108 service was satisfying. It was also found that most respondents were satisfied with pictures of Pin Phone 108 cards and local call charge.

For the behavior in using Pin Phone 108, most respondents used Pin Phone 108 for long distant call. Frequency of buying Pin Phone 108 cards were uncertain. One hundred bath Pin Phone 108 cards were bought most. Most of them used Pin Phone 108 in their offices or schools. Most respondents bought Pin Phone 108 cards at telephone service office. The main reason that users bought Pin Phone 108 cards from each place was the convenience. Most respondents intended to use Pin Phone 108 service in the future and would introduce Pin Phone 108 service to their acquaintances.

Respondents indicated that they had a high level of problem in the following issues : connecting to 108 system was difficult, PIN number had too many digits, procedure to use Pin Phone 108 service were complicated, Pin Phone 108 service could to be used only with telephone numbers of Telephone Organization of Thailand (TOT) , buyers did not know the term of discount, there were few distributors of Pin Phone 108 cards, buyers did not know where Pin Phone 108 cards were sold, PIN number could be used only 1 year from initial usage, local call charge was expensive, buyers did not know about advertising , promotion and publicity of Pin Phone 108 service, and long distant call charge was expensive.