ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ : พฤติกรรมและปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน : นายชาตุรนต์ ห้องสำเริง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สาธารณะและปัญหาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ศึกษาได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ณ จุดให้บริการจำนวน 200 ตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบกลุ่ม(Cluster Random Sampling)โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบโทรศัพท์สาธารณะ ออกเป็น 4 พื้นที่ รวม 16 ตำบลและสุ่มตัวอย่างมา 8 ตำบลแต่ละตำบลใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจากบัญชีเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวนตัวอย่างที่ใช้ คำนวณจากสัดส่วนของจำนวนโทรศัพท์สาธารณะแต่ละประเภทก็จะได้ประเภทหยอดเหรียญ(coinbox) จำนวน 101 ตัวอย่างและโทรศัพท์สาธารณะประเภทใช้บัตร(cardphone) จำนวน 99 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามเป็นชายร้อยละ 51.50 เป็นหญิงร้อยละ 48.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-30 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงไปคือ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา รองลงไปคือ พนักงานบริษัท มีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีที่พักเป็นของญาติรองลงไปคือ เป็นของตนเอง โดยส่วนใหญ่มีที่พัก สถานที่ทำงานและสถานศึกษาตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือสื่อสารที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีคือ โทรศัพท์ที่ที่พัก รองลงไปคือ โทรศัพท์ที่สถาน

ที่ทำงาน สาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคใช้โทรศัพท์สาธารณะคือ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยใช้โทรศัพท์สาธารณะที่ริมถนนมากกว่าสถานที่อื่นๆ โดยใช้ติดต่อไปยังปลายทางภายในจังหวัดเชียงใหม่มากกว่าปลายทางอื่น มีความถี่ในการใช้โทรศัพท์สาธารณะของผู้บริโภคส่วนใหญ่คือ ใช้น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง และใช้มากกว่าวันละ 1 ครั้ง ระยะเวลาในแต่ละครั้งที่ใช้เป็นเวลามากกว่า 3 - 30 นาที จำนวนเงินที่ใช้แต่ละครั้งส่วนใหญ่คือ 1 - 10 บาท โดยมีช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดคือ 18.00 - 24.00 นาฬิกา มากกว่าช่วงเวลาอื่นและใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะประเภทหยอดเหรียญมากกว่าประเภทใช้บัตร โดยมีเหตุผลคือ มีเงินเหรียญติดตัวอยู่แล้วตลอดเวลา

ปัญหาที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ประสบในการใช้โทรศัพท์สาธารณะที่เกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ประกอบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัญหาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเพียงปัญหาเดียวคือ ตู้โทรศัพท์สาธารณะไม่สามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกได้ สำหรับปัญหาที่ไม่เกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะและอุปกรณ์ประกอบผู้บริโภคส่วนใหญ่ประสบปัญหาในระดับค่าเฉลี่ยของปัญหาน้อย

ระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเฉลี่ยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของป้ายบอกวิธีใช้งานโทรศัพท์สาธารณะและความปลอดภัยจากการใช้โทรศัพท์สาธารณะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก

ความต้องการในด้านการเพิ่มโทรศัพท์สาธารณะของผู้บริโภคส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มเติมในสถานที่ต่างๆตามลำดับ คือ ริมถนน โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ มหาวิทยาลัย สถานีรถโดยสาร สถานที่ท่องเที่ยว สวนสัตว์ สถานีรถไฟ สนามกีฬา สนามบิน โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการให้ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะประเภทหยอดเหรียญ มากกว่าประเภทใช้บัตร

Independent Study : Consumer Behaviour and Problems in Using Public Telephone Services in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai

Author : Mr. Jarturont Hongsamreng

M. B. A. : Business Administration

Examining Committee : Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew Chairman
Assist. Prof. Orachorn Maneesong Member
Lecturer Narumon Kimpakorn Member

Abstract

The objective of this independent study were to study the consumers' behaviours and problems in using public telephone services in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.

The data had been collected by using structured questionnaire interviews. Two hundred samples were selected from consumers who used public telephone services at the service points by using accidental random sampling method. The cluster random sampling method was used by dividing the locations of public telephones into four areas and selected eight tambons from sixteen tambons and selected public telephones from the list of public telephone numbers which were recorded at the Telephone Organization of Thailand by simple random sampling method. The amount of the samples was calculated by the proportion according to the number of each type of public telephones, which were 101 samples of coinbox public telephone and 99 samples of cardphone public telephone.

The results from the study showed that of the consumers who answered the questionnaire 51.50 percent were male and 48.50 percent were female. Most of the consumers were 15-30 years old who were in and had finished high school or equivalent level. Their occupations were students and employees in private companies whose monthly incomes were less than 5,000 baht. Most of the consumers stayed with relatives and the others stayed in their own homes respectively. Their homes, educational institutions and offices were located in Amphoe Muang, Changwat Chiang

Mai. The telecommunications equipment that most of the consumers had were a telephone at home and a telephone at the office respectively. The most important reason that made the consumers used public telephones was that they could save money. Most of the consumers used public telephones that were located at the roadsides to call destinations in Changwat Chiang Mai more than other locations. The highest frequency in using the public tallophone services was less than once a month and the second highest frequency was more than once a day. The range of the time used per call was more than 3 to 30 minutes and each call cost about 1-10 baht. They used more during 18.00 – 24.00 p.m. than at other times. Most of the consumers used coinbox public telephones more than cardphone public telephones, the reason was that they always had the coins.

The over all average of the consumers' problems in using public telephone services involved the machines and equipments of public telephones had shown a low level of significance. But in detail there was the problem that public telephone booths could not prevent noise from outside had showed at a highest level. The problems that were not concerned with the machines and equipments of public telephones also had the over all average at the low level.

The overall average score concerned consumers' opinion towards the quality of public telephone services factors had shown at a satisfied level. Especially the quality of the instruction sign for using public telephone services, and of the safety in using public telephone services had shown at a highly satisfied level.

In order to set up more public telephones to served consumer need, the consumers suggested that Telephone Organization of Thailand should set up more public telephones at the following places according to the following priority : the roadsides, schools, department stores, convenience stores, universities, bus stations, tourist sites, zoo, Chiang Mai railway station, stadiums, and the airport respectively. Most of the consumers preferred to use a coinbox public telephone to a cardphone public telephone.