

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
จัดทำโดย	นายสถาปัตย์ สุขะหุด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	มกราคม 2548
จำนวนหน้า	55 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามกลุ่มอาชีพ 4 อาชีพ คือ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน โดยทำการเก็บข้อมูลแต่ละกลุ่มกลุ่มละเท่า ๆ กัน ถึง กลุ่มละ 100 ชุด รวมเป็นจำนวน 400 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-24 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 6,001-12,000 บาท ต่อเดือน

การศึกษากิจกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทบัตรเติมเงิน มากกว่า ประเภทกดทะเบียน และส่วนใหญ่จะใช้ระบบของ AIS มีเพียงกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น ที่ส่วนใหญ่ใช้ระบบของ ORANGE และผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ทั้งนี้สำหรับผู้ที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีสาเหตุที่ไม่ใช้ คือมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทดแทนแล้ว

สำหรับกลุ่มที่ยังคงใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่า ปริมาณการใช้ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้บริการ 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ระยะเวลา 1-2 นาทีต่อครั้ง บุคคลที่ติดต่อดังจะเป็นครอบครัวญาติพี่น้อง โดยรูปแบบของเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้นั้นจะเป็นประเภทหยอดเหรียญและใช้ภายใน

อาคาร เวลาที่ใช้โทรศัพท์จะเป็นช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้โทรศัพท์สาธารณะติดต่อดังกล่าวคือ คิดว่าอัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะมีราคาถูกกว่า และในแต่ละกลุ่มอาชีพนั้นไม่ทราบอัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะที่ถูกต้อง มีเพียงพนักงานบริษัทเอกชนเท่านั้นที่ทราบอัตราที่ถูกต้อง และในส่วนของอัตราค่าบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างจังหวัด พบว่าส่วนใหญ่ไม่ทราบอัตราที่ถูกเช่นเดียวกัน ซึ่งมีเพียง กลุ่มค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้นที่ทราบ สุดท้ายในเรื่องของการเรียกออกระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่กับโทรศัพท์สาธารณะนั้น ผู้ใช้บริการจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการเรียกออกบ่อยที่สุด

ปัญหาจากการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะด้านคุณภาพบริการเกิดระดับปัญหาต่างๆ ที่ประสบปัญหาในด้านคุณภาพบริการ ของที่ผู้ให้บริการและผู้ที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะพบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีระดับการเกิดของปัญหา ไม่แตกต่างกัน ในเรื่องหูฟังไม่สะอาด เครื่องโทรศัพท์เสีย ไม่มีแสงสว่างในเวลากลางคืน ไม่มีป้ายบอกจุดติดตั้งในบริเวณต่างๆ จุดติดตั้งไม่ปลอดภัย ไม่ทราบอัตราค่าบริการ หาซื้อบัตร TOT Card ยาก และบัตร TOT Card ราคาแพง สำหรับปัญหาด้านเทคนิค ระดับปัญหาต่างๆ ที่ประสบปัญหาในด้านเทคนิคของผู้ใช้บริการ และผู้ที่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีระดับการเกิดของปัญหาไม่แตกต่างกันในเรื่องคุณภาพสัญญาณเสียงไม่ดี