

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทักษะคิดของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายรุจ เล่าหทัยแสง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเจือยว	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชชุตานติ	กรรมการ
อาจารย์ อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาทักษะคิดของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาทักษะคิดของผู้ใช้บริการ  
ต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร และปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรใน  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา ใช้การออกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการ ในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มอาชีพได้แก่ นักเรียน นักศึกษา, ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ,  
พนักงานบริษัท เอกชน และอาชีพอื่น ๆ อาชีพละ 50 ตัวอย่าง รวม 200 ตัวอย่าง และนำ  
ข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC<sup>+</sup> สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่า  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม และค่าไคร้สแควร์

ผลการศึกษพบว่า ทักษะคิดทางด้านพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ  
แบบใช้บัตรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนมากจะใช้โทรศัพท์ที่ศูนย์การค้ามากกว่าสถาน  
ที่อื่น ส่วนมากเคยอ่านฉลากแนะนำวิธีการใช้โทรศัพท์เมื่อใช้ครั้งแรก และคำแนะนำ ดังกล่าว  
เข้าใจง่าย ราคาบัตรโทรศัพท์ที่ซื้อบ่อยที่สุดคือ 100 บาท ส่วนมากใช้โทรศัพท์เดือนละ 1 - 5  
ครั้ง โดยใช้ในช่วงเวลา 12.01-20.00 น. โทรทางไกลมากกว่าโทรทางไกล มีเหตุผลใน  
การใช้เพราะมีการเดินทางและต้อง ใช้โทรศัพท์บ่อย ๆ และใช้ติดต่อธุรกิจมากที่สุด

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนมากมีทัศนคติทางด้านความคิดเห็นและความรู้สึกต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ในระดับดีมาก ต่อเครื่องโทรศัพท์ บัตรโทรศัพท์และราคาจำหน่ายของบัตรโทรศัพท์ โดยเห็นว่าเครื่องโทรศัพท์ และบัตรโทรศัพท์ออกแบบได้ทันสมัย สวยงาม ราคาจำหน่ายของบัตรโทรศัพท์เหมาะสมดีมาก ทัศนคติต่อโทรศัพท์สาธารณะทางด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทัศนคติต่อจำนวนเครื่อง ทัศนคติต่อฉลากแนะนำวิธีใช้โทรศัพท์ สัญลักษณ์ของตู้โทรศัพท์และสถานที่จำหน่ายบัตรโทรศัพท์ อัตราค่าบริการ และการประชาสัมพันธ์ และเห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรน่าใช้เพราะทันสมัยมากกว่าเหตุผลอื่น และควรติดตั้ง โทรศัพท์เพิ่มบริเวณป้ายรถเมล์ หรือทางเท้าทั่วไปมากที่สุด

ปัญหาในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร ผู้ใช้บริการส่วนมากพบว่ามีปัญหาสำคัญที่สุดทางด้านจำนวนเครื่องไม่เพียงพอ ปัญหาบัตรโทรศัพท์หาซื้อยาก และปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งด้านพฤติกรรม และด้านความคิดเห็นและความรู้สึก ส่วนมากแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ยกเว้น ทัศนคติต่อวัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ ราคา ความเพียงพอของจำนวนเครื่อง การเปลี่ยนแปลงเครื่องโทรศัพท์ บัตรโทรศัพท์และฉลากแนะนำวิธีใช้บริการ

Independent Study Title      The Attitude of Users Toward Card Phone  
in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai

Author                              Ruht Laohapensang

M.B.A.                                Business Administration

Examining Committee :

Assist. Prof. Dararatana	Boonchaliew	Chairman
Assost. Prof. Sirikiat	Ratchusanti	Member
Lecturer Orachorn	Maneesong	Member

#### Abstract

The study of "The Attitude of Users Toward Card Phone in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai" was aimed at examining the attitude and the problems of the users toward Card phone service in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.

The samples of the study were four groups of Card phone users in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai : students, government or state enterprise officers, private firm employees and the others, fifty samples from each group, made total of 200 samples. Questionnaires were used for collecting data. The data analysis process was carried out by means of SPSS/PC<sup>+</sup> micro computer software, statistical techniques utilized were percentage, mean, mode and Chi-square

The results of the study about the attitude on behavior of Card phone users in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai showed that most of them used Card phone at department store more than other places. The users read the manual before using Card phone and understood it quite well. The Phone card price that they usually bought was 100 baht and used 1 - 5 times a month, normally during 12.01-8.00 p.m. and used local call more than long distance call. The first reason in using Card phone was they were outside and had to use the telephone very often. Next they used according to their business.

The attitudes on cognition and affection of Card phone users in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai were in very good level toward Card phone, Phone card and Phone cards' prices. Most of them had the opinion that the Card phone and the Phone card had the attractive design and the price was also suitable. The attitudes toward other factors of Card phone were in middle level according to the number of Card phone, the Card phone manual, the symbols of Card phone booth and places for selling Phone card, the service fee and the public relation activity. The most reason of users in using Card phone was it's modernize more than other reasons. Besides, they suggested that the places that should had more number of Card phone were bus stop and on the footpath.

The problems in using Card phone were there were not enough number of Card phone, hard to buy Phone card and lack of public relation on Card phone.

The results of the hypotheses testing showed that most of the attitudes of users toward Card phone were different except the attitude toward the manual, the symbol, the Phone cards' prices, the number of Card phone, the improvement on Card phone, Phone card and the manual were not different according to personal factors such as sex, age, occupation and income level.