

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พฤติกรรมและปัญหาการใช้โทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้โทรศัพท์ ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

โดย

นางสาวรุ่งอรุณ ตาตุ

มกราคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สาธารณะ ของผู้ใช้โทรศัพท์ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 2) ศึกษาปัญหาในการใช้โทรศัพท์ สาธารณะของผู้ใช้โทรศัพท์ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาของผู้บริโภค ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ใช้โทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (nonprobability sampling) เป็นการเลือกโดยไม่ใช้วิธีการสุ่มโดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) จำนวน 369 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและผ่านการทดสอบ ความตรงและความเที่ยงแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติ สำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows 7.5) ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท

สาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้บริโภคใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้บริโภคใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั้ง 2 ประเภท คือ ทั้งประเภทหยอดเหรียญและใช้บัตรจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ผู้บริโภคใช้อยู่ในช่วง 1-5 บาทในแต่ละครั้ง ระยะเวลาในการใช้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงน้อยกว่า 5 นาที สถานที่ที่ผู้บริโภคใช้โทรศัพท์

สาธารณะในโรงพยาบาลมหาสารนครเชียงใหม่บ่่วยที่สุดคือบริเวณอาคารสุจินโณ ใช้บริการโดยเฉลี่ยในช่วงเวลา 9.01-12.00 น. สถานที่ปลายทางที่ติดต่อไปมากที่สุดคือใช้ติดต่อภายในจังหวัดเชียงใหม่

สำหรับปัญหาที่พบในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาลมหาสารนครเชียงใหม่ตามปัจจัยทางด้านส่วนประกอบทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน ถึงด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคพบปัญหาเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาย่อยแต่ละด้านก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ 1) ในด้านการวางแผนงานด้านโทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาลมหาสารนครเชียงใหม่ผู้วางแผนควรพิจารณาในเรื่องของพื้นที่ติดตั้ง จำนวนเครื่อง และประเภทเครื่องโทรศัพท์สาธารณะโดยสำรวจความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบในการวางแผนติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในแต่ละพื้นที่โดยกำหนดจุดติดตั้งและประเภทเครื่องโทรศัพท์สาธารณะให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค 2) การแก้ไขปัญหาองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรจะแก้ปัญหาโดยสำรวจสถานที่และความต้องการของผู้บริโภคเกี่ยวกับประเภทของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะและจำนวนในแต่ละจุดที่จะให้บริการ ก่อนการติดตั้งเพื่อกระจายจุดติดตั้งให้ทั่วถึง โดยเฉพาะปัญหาการติดตั้งในจุดที่ไม่ปลอดภัย และควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ผู้บริโภคทราบว่าสามารถขอติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะได้จากที่ใด

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

BEHAVIOURS AND PROBLEMS OF PUBLIC TELEPHONE USERS AT MAHARAJ NAKORN CHIANGMAI HOSPITAL

By

RUNG-ARUN TATU

JANUARY 2002

Chairman: Professor Yanyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Agricultural Business

The present study aimed to investigate the behaviours of the public telephone users in Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital and to determine the problems of using the public telephone in the hospital as well as to provide the possible means in solving the problems of public telephone use. The 369 subjects were daily visitors of Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital. They were recruited by the non-probability sampling technique using the objective-guide questionnaire that had already been approved for the accuracy and precision. The survey data were statistically analyzed by using the statistic package SPSS 7.5 for Window.

The survey demonstrated that the majority of the users were female ranging from 26 to 35 years of age and hold bachelor or higher educational degree with 5,000-10,000 Baht in the average monthly income.

The main reason for using the public telephone was shown to be the money saving. Both types of the telephone (coin and card) were commonly used. The amount of expense utilized in each call was 1-5 Baht, the average duration was less

than 5 minutes. The public telephone localised near Sujinno Building was among the most frequently used. The time that the consumers prefer to use the public telephone was shown to be 9.01-12.00 AM, whereas the destination of the majority of the calls was within Chiangmai province.

The degree of the problem of the public telephone use in Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital was evaluated after taking into account the factors influencing the marketing outcome that include the product, the price, the marketing means and the marketing promotion. The resulting medium degree of all kinds of the problems was finally revealed.

Suggestions: 1) Before providing the public telephone in Maharaj Nakorn Chiangmai Hospital, the provider should ask for the need of the consumers in terms of the types and amount of the telephone as well as the area where they prefer the telephone to be placed. 2) The Telephone Organization of Thailand (TOT) should also perform a public survey, before an installation, to determine the need of the consumers in terms of types and amounts of the telephone to be placed, i.e. to avoid installation in the unsafe locations. Moreover, TOT should inform the public how and where to request for the public telephone installation.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลและหน่วยงานที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าและวิจัย จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านทั้งจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้และอาจารย์พิเศษจากสถาบันอื่นๆที่ได้กรุณาประสิทธิประสาทวิชาความรู้และให้การชี้แนะแนวทางต่างๆตลอดการศึกษาลัทธิปริญาโทสาขาบริหารธุรกิจ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์จำเนียร บุญมาก และอาจารย์บุญสม สุขจิตต์ กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือแนะนำและช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ชาย ที่ได้ส่งเสริมให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาลัทธิปริญาโท สาขาบริหารธุรกิจรุ่นที่ 7 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

หากงานวิจัยฉบับนี้มีส่วนดี และเป็นประโยชน์ผู้วิจัยขอขอบพระคุณดีนั้นให้บุพการีและผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยหากมีข้อบกพร่องในการเขียนรายงานฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

รุ่งอรุณ ตาตุ

มกราคม 2545

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
ขอบเขตในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ทฤษฎีการรู้และตอบสนอง	7
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	11
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	20
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	21
สถานที่ดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
แหล่งข้อมูล	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การทดสอบแบบสอบถาม	23

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย และวิจารณ์	25
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ที่ใช้บริการโทรศัพท์ สาธารณะภายในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	25
ตอนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่	28
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	41
สรุปผลการวิจัย	41
อภิปรายผลการวิจัย	44
ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	51
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	58

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลผู้โทรศัพท์สาธารณะและจุดติดตั้งภายในโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่	5
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26
3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการ ศึกษา	27
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	27
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	28
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีโทรศัพท์บ้านหรือที่ พักเพียงอย่างเดียว	29
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ที่สถานที่ ทำงานเพียงอย่างเดียว	29
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิทยุสื่อสารเพียง อย่างเดียว	30
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพจเจอร์	30
11	จำนวนและร้อยละของสาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ โทรศัพท์สาธารณะ จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ เคลื่อนที่	31
12	จำนวนและร้อยละของประเภทโทรศัพท์สาธารณะที่ผู้ตอบ แบบสอบถามใช้บริการ	32
13	จำนวนและร้อยละของจำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้แต่ละครั้ง	33
14	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งที่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	จำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์ สาธารณะในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่บ่อยที่สุด	34
16	จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาโดยเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ	35
17	จำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อ ไปมากที่สุด	35
18	จำนวนและร้อยละของความบ่อยครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามที่ ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์	36
19	ระดับของปัญหาในการใช้โทรศัพท์สาธารณะในโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่	37

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ทฤษฎีการเร้าและตอบสนอง (S – R Theory)	7
2	รายละเอียดรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	9
3	รูปแบบกลยุทธ์ 3 ประการในธุรกิจบริการ	14
4	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	20