

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล.

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อบริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD

Surveying Satisfactory of users for TOT CARD Service

โดย

นางสาวอังกราวดี ทองนุ้ย

รหัส 44067281

อาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร. วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์



H002909

วัน เดือน ปี.....	03 พ.ค. 2550
เลขทะเบียน.....	02309
เลขเรียกหนังสือ.....	วท: 0513ก 2545
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล."	

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระดับพิเศษ
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหัวข้อ	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD
นักศึกษา	นางสาวอัจฉราวดี ทองนุ้ย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์
ระดับการศึกษา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2545

บทคัดย่อ

การบริการติดต่อสื่อสารในรูปของโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรภายใต้ชื่อ TOT CARD เป็นบริการอีกรูปแบบหนึ่งของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการนำ เทคโนโลยี Chip วงจรไฟฟ้า หรือ Integrated Circuit Card (IC CARD) แทนการใช้เทคโนโลยีบัตรแถบแสง หรือ Optical Card บัตร TOT CARD เป็นบัตรพลาสติก ชนิด Poly vinyl chloride (PVC) โดยมี Microchip ฝังบนบัตร คุณสมบัติของ Chip ดังกล่าว สามารถกำหนดมูลค่าได้สูงถึง 20,000 หน่วย พร้อมระบบการป้องกันการปลอมแปลงบัตร ซึ่งทำงานร่วมกับ ระบบ Security Access Module (SAM) ที่ติดตั้งอยู่ภายในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT CARD เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากกว่าแบบเดิม ในเรื่องการพิมพ์ภาพหน้าบัตรที่มีความสวยงาม, การจัด Collection ของบัตรเพื่อการสะสม, ความหลากหลายของบัตรตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้บริการอย่างไร การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการตลอดจนทิศทางการตลาดในอนาคตต่อไป

Title	Surveying Satisfactory of users for TOT CARD Service
Student	Miss Acharawade Thongnui
Advisor	Assoc.Prof. Dr.Wichian Pramchaisawat
Level of Study	Master of Science in Information Technology
Major	Information Technology Management
Academic Year	2002

ABSTRACT

The Public Card in the name of TOT CARD is a type of Telecommunication service by TOT Corporation Public Company Limited , that use the Integrated Circuit Card was replaced the old Optical Card. The Card is made from a Polly Vinyl Chloride (PVC) was buried Microchip. The properties of chip is fix to 20,000 units, that can protected the counterfeit card by interface with Security Access Module (SAM), which setting in the card public telephone, that more high technology and efficiencies than the old system. Because of the beautiful and abundant printing card, the classify for collection and How to the Promotion was effected to the customer, the way to know the problem of this service. This surveying will give the information about the satisfy or the way to improve quality of service in the next.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
สารบัญ	III
สารบัญตาราง	IV
สารบัญภาพ	V
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจ.....	2
1.3 ขอบเขตการสำรวจ	2
1.4 วิธีการดำเนินงาน	3
1.5 แผนการดำเนินงาน	3
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ.....	3
1.7 กรอบในการสำรวจ.....	4
1.8 ข้อตกลงเบื้องต้น	4
1.9 คำจำกัดที่ใช้ในการสำรวจ.....	5
1.10 สมมติฐานของการสำรวจ.....	5
1.11 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2. แนวความคิด ทฤษฎี	
2.1 ทฤษฎีทางทัศนคติและความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวความคิดเรื่องการจัดการธุรกิจบริการ.....	6
2.3 ลักษณะโทรศัพท์สาธารณะ	8
2.4 การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10

3. ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 วิธีการวิจัย	11
3.2 ประชากรของการสำรวจ	11
3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	11
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
3.6 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
3.7 คู่มือลงรหัส.....	13
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	17
4.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตร.....	20
4.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่อง.....	35
4.4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตร TOT CARD.....	43
4.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับความพึงพอใจ.....	49
4.6 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อราคาของบัตร TOT CARD.....	57
4.7 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่จำหน่ายบัตร.....	58
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก.....	66
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข คู่มือลงรหัส	
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม SPSS	

สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่

2.1 ตัวอย่างบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD.....	9
3.1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการประมวลผล.....	14
3.2 Data Flow แสดงขั้นตอนการประมวลผล.....	15
4.1 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ.....	17
4.2 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ.....	18
4.3 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ.....	18
4.4 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา.....	19
4.5 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับรายได้.....	19
4.6 กราฟแสดงสัดส่วนการเรียกหมายเลขปลายทางโดยใช้ TOT CARD.....	23
4.7 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARD แยกตามวัตถุประสงค์การใช้งาน.....	23
4.8 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARD แยกตามสถานที่ที่ใช้บริการ.....	24
4.9 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARD แยกตามราคาบัตร.....	25
4.10 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARD ร่วมกับบริการอื่น.....	25
4.11 กราฟแสดงสัดส่วนการจดจำสัญลักษณ์ของบัตร.....	26
4.12 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตรที่พบเห็นสื่อโฆษณา.....	27
4.13 กราฟแสดงสัดส่วนสาเหตุการใช้บัตร TOT CARD	27
4.14 กราฟแสดงสัดส่วนสถานที่ซื้อบัตร.....	28
4.15 กราฟแสดงสัดส่วนความพึงพอใจภาพหน้าบัตร.....	28

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.1 ตารางการดำเนินงาน.....	9
4.1 แสดงค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรต่อครั้ง.....	20
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรต่อเดือน.....	20
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการใช้บริการบัตรต่อครั้ง.....	21
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการใช้บริการบัตรต่อครั้ง.....	21
4.5 แสดงช่วงเวลาที่ใช้บริการบัตรต่อเดือน.....	22
4.6 แสดงความเหมาะสมของจุดติดตั้งเครื่อง.....	29
4.7 แสดงความเพียงพอของจำนวนเครื่อง TOT CARD.....	30
4.8 แสดงความพึงพอใจของแสงสว่างภายในตู้โทรศัพท์.....	30
4.9 แสดงความพึงพอใจด้านความชัดเจนของวิธีการใช้เครื่อง TOT CARD.....	31
4.10 แสดงความพึงพอใจด้านความสะดวกของเครื่อง TOT CARD.....	31
4.11 แสดงความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการรับฟังเสียงจากปลายทาง.....	32
4.12 แสดงความพึงพอใจด้านความเร็วใจการโทรติด.....	32
4.13 แสดงความพึงพอใจด้านความยาก-ง่ายในการใช้บริการของเครื่อง.....	33
4.14 แสดงความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการคอยคิวเพื่อรับบริการเครื่อง.....	33
4.15 แสดงความพึงพอใจในสภาพพร้อมใช้งานของเครื่อง TOT CARD.....	34
4.16 แสดงความพึงพอใจด้านความสวยงามของรูปแบบและสีของเครื่อง.....	34
4.17 แสดงความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่อง TOT CARD.....	35
4.18 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องจำแนกตามเพศ.....	35
4.19 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องเปรียบเทียบกับเพศ.....	36
4.20 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องจำแนกตามอายุ.....	37
4.21 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับอายุ.....	38
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องจำแนกตามอาชีพ.....	39
4.23 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับอาชีพ.....	39

4.24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องจำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
4.25	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา.....	41
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องจำแนกตามรายได้	42
4.27	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับรายได้.....	42
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสวยงามของภาพหน้าบัตร.....	43
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของขนาดบัตร.....	44
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความคมชัดของการพิมพ์ภาพหน้าบัตร.....	44
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการออก Collection ภาพหน้าบัตร.....	45
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรบนบัตร.....	45
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของภาพตามวาระ.....	46
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความทนทานของบัตร.....	46
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความชัดเจนของคำอธิบายวิธีการใช้บัตร.....	47
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของระดับความยากง่ายของวิธีการใช้บัตร.....	47
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อสภาพพร้อมใช้งานของบัตร.....	48
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัตร TOT CARD.....	48
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรจำแนกตามเพศ.....	49
4.40	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรเปรียบเทียบกับเพศ.....	50
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรจำแนกตามอายุ.....	51
4.42	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับอายุ.....	51
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรจำแนกตามอาชีพ.....	53
4.44	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับอาชีพ.....	53
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4.46	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา.....	54
4.47	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรจำแนกตามระดับรายได้.....	55
4.48	แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับรายได้.....	56
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของราคาบัตร.....	57
4.50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ.....	57
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของบริการอื่นที่ใช้ร่วมกับบัตร..	58

4.52	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสะดวกในการหาซื้อบัตร.....	58
4.53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความหลากหลายของสถานที่จำหน่ายบัตร.....	59
4.54	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้ข้อมูลด้านสถานที่จำหน่ายบัตร.....	59
4.55	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนลดที่ได้รับจากการซื้อบัตร.....	60
4.56	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรกิจกรรมสนับสนุนการจำหน่ายบัตร.....	60
4.57	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อโฆษณาเพื่อจำหน่ายบัตร.....	61



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารโทรคมนาคมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบันมาก ส่งผลให้โครงสร้างของตลาดบริการการสื่อสารโทรคมนาคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอุปกรณ์สื่อสารประเภทต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย เช่น โทรศัพท์มือถือ, โทรศัพท์ติดตามตัว (Pager), โทรศัพท์บ้านแบบพกพา PCT ต่างเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการอย่างมาก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลทำให้การแข่งขันด้านการให้บริการในตลาดโทรคมนาคมระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชนมีมากยิ่งขึ้น

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เดิมมีสถานภาพเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ (องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) ของประเทศไทยที่รับใช้และเติบโตคู่กับสังคมไทยมากกว่า 48 ปี นอกจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพื่อความเป็นผู้นำตลาดด้านการบริการสื่อสารโทรคมนาคมแล้ว ภาระหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การพัฒนาการบริการทางสังคม ดังจะเห็นได้จากโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งเป็นบริการประเภทที่ไม่มุ่งเน้นกำไรและอีกทางเลือกหนึ่งของการใช้โทรศัพท์สาธารณะ คือ การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรที่ออกแบบมาเพื่อแก้ปัญหาที่พบบ่อยในการให้บริการโทรศัพท์แบบหยอดเหรียญ คือ

- เครื่องโทรศัพท์ชำรุดเนื่องจากสภาพการใช้งานมานาน
- ความไม่สะดวกในการพกพาหรือแลกเหรียญ
- การทุจริตในการนำส่งรายได้จากการเก็บเหรียญในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญไม่ครบถ้วน
- การทำลายเครื่องโทรศัพท์เพื่อแยกออกเหรียญ
- เครื่องถูกทำลายโดยผู้ไม่ประสงค์ดี
- ขาดการบำรุงรักษาที่ดีพอทำให้เครื่องได้รับการดูแลไม่ทั่วถึง
- การแจ้งเหตุเสียไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนทำให้เมื่อเครื่องเสียจึงใช้เวลานานกว่าจะสามารถใช้งานได้ตามปกติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้มีแนวคิดในการแก้ไขปัญหา โดยการนำเทคโนโลยีบัตรแบบ แอ็บแสง (OPTICAL CARD) ในชื่อ PHONE CARD มาให้บริการเพิ่มเติมจากเครื่องโทรศัพท์ สาธารณะแบบหยอดเหรียญ ซึ่งบริษัทที่ได้รับสัมปทาน คือ บริษัทแอดวานซ์ อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด (AIS) ซึ่งปัจจุบันนี้ได้สิ้นสุดการสัมปทานบัตรดังกล่าวแล้ว จึงได้มีการนำผลิตภัณฑ์บัตร โทรศัพท์สาธารณะที่ใช้เทคโนโลยี Chip เข้ามาแทนภายใต้ชื่อ TOT CARD จากเหตุผลหลายประการ ดังต่อไปนี้

- บัตรโทรศัพท์แบบ IC CARD มีความทนทานมากกว่าบัตรแบบ OPTICAL CARD
- บัตรโทรศัพท์แบบ IC CARD มีระบบป้องกันการปลอมแปลง และมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีกว่าบัตรแบบ OPTICAL CARD
- CHIP ของบัตรโทรศัพท์แบบ IC CARD สามารถกำหนด มูลค่าได้สูงถึง 20,000 หน่วย และมีความจำแบบลบได้ ขนาด 221 บิต ซึ่งมากกว่าบัตรแบบ OPTICAL CARD

1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจความคิดเห็น

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ใช้บัตร โทรศัพท์ TOT CARD
- 1.2.3 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD
- 1.2.4 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD กับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.2.5 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD

1.3 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT CARD ครั้งนี้จะทำการแจกแบบสอบถาม(ดูภาคผนวก ก.) ประชากรกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ใช้บริการบัตรจำนวน 200 คนในเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 2 ซึ่งทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยจะคัดเลือกตามสถานศึกษาและห้างสรรพสินค้า ดังนี้

- บริเวณมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บริเวณมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางกะปิ
- ห้างสรรพสินค้าเสรี เซ็นเตอร์
- ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่วารณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 วิธีการดำเนินงาน

1.4.1 ดำเนินการศึกษาค้นคว้าและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร, หนังสือ, วารสาร แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการศึกษาตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้

1.4.2 ดำเนินการสำรวจโดยการสอบถามขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.4.3 ในการประมวลผลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำโปรแกรม Statistical package for the social sciences for Windows (SPSS/FW) มาใช้และวิเคราะห์ผลต่อไป

1.5 แผนการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานได้มีการกำหนดตารางการทำงานเพื่อเก็บข้อมูลและทำการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 ตารางการดำเนินงาน

Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week	Week
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		1										
			2									
					3							
							4					
									5			

1.5.1 Week 1 – 5 รวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ

1.5.2 Week 3 – 5 ศึกษาปัญหาและดำเนินการตามวัตถุประสงค์

1.5.3 Week 5 – 7 ออกแบบสอบถามเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจ

1.5.4 Week 7 – 9 แจกแบบสอบถามพร้อมเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน

1.5.5 Week 9 – 12 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อนำเสนอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ

1.6.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- รายได้
- อาชีพ

1.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD ในเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 2 ในด้านผลิตภัณฑ์บัตร
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD ในเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 2 ในด้านราคาของบัตร
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD ในเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 2 ในด้านสถานที่จำหน่ายบัตร และจุดติดตั้งของเครื่องโทรศัพท์
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD ในเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 2 ในด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร

1.7 กรอบในการสำรวจความคิดเห็น

1.7.1 ด้านผลิตภัณฑ์บัตร TOT CARD

1.7.2 ด้านราคาบัตร TOT CARD

1.7.3 ด้านสถานที่จำหน่ายบัตร TOT CARD

1.7.4 ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร TOT CARD

1.8 ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแบบเจาะจงเฉพาะเขตที่กำหนดเนื่องจากความจำกัดด้านเวลาและสถานที่

1.9 คำจำกัดที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็น

การสำรวจ หมายถึง การศึกษา การรวบรวมข้อมูล หรือหารายละเอียดในเรื่องที่ต้องการ

ศึกษา เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก, ทศนคติของผู้ใช้บริการบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ที่มีต่อการให้บริการว่ามีความพึงพอใจหรือไม่และความพอใจนั้นมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการรับมอบบริการที่เกิดขึ้นกับตนเอง

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD โดยใช้เครื่องและบัตร TOT CARD อันเป็นลิขสิทธิ์เฉพาะของ ทศท. เท่านั้น

การให้บริการด้านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD หมายถึง การให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ที่นำมาใช้กับบัตร TOT CARD โดยการจัดหาจากผู้ผลิต ซึ่งมีทั้งผู้ผลิตต่างประเทศ หรือจ้างผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศตามแบบที่กำหนด ซึ่งมีหัวอ่านบัตรพร้อมระบบรักษาความปลอดภัยคอยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในบัตร, มีระบบป้องกันการนำบัตรปลอมมาใช้ซึ่งติดตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้บริการเป็นการสาธารณะ

บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD หมายถึง บัตรโทรศัพท์แบบ Poly Vinyl Chloride (PVC) ขนาด ประมาณ 85.6mm.x53.97mm.x0.076mm. ตามมาตรฐาน ISO 7816 ฝังแผ่น INTERGRATED CIRCUIT (IC CHIP) ที่เชื่อมสี่ทองบนบัตรมีคุณสมบัติในการเก็บข้อมูล โดยการสร้างรหัสหลัก (Master Key) อันเป็นลิขสิทธิ์เฉพาะ และมีอายุการใช้งาน 3 ปี

1.10 สมมติฐานของการสำรวจ

1.10.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะTOT .CARD ต่างกัน

1.10.2 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ TOT CARD แตกต่างกัน

1.11 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.11.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นตลอดจนทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT CARD

1.11.2 ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดจากการให้บริการซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

1.11.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาตลาด และเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการตลาด (Marketing Plan) ต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี

แนวความคิดและทฤษฎี

การศึกษาจะกล่าวถึงแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ทฤษฎีทางทัศนคติและความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเรื่องการจัดการธุรกิจบริการของ Phillip Kotler
3. ลักษณะของโทรศัพท์สาธารณะและบัตรโทรศัพท์สาธารณะ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีทางทัศนคติและความพึงพอใจ

ทัศนคติ หมายถึง สิ่งที่อธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ภายในความนึกคิดของบุคคลที่ทำให้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออก ซึ่งเป็นส่วนที่สามารถสังเกตเห็นได้ประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

2.1.1 องค์ประกอบทางด้านความนึกคิด (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิด , ความเชื่อความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสะสมและประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

2.1.2 องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) จะครอบคลุมถึงอารมณ์และความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งอารมณ์และความรู้สึกเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ ได้แก่ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจ

2.1.3 องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มของการประพฤติ หรือการกระทำที่พร้อมจะกระทำไปในทางใดทางหนึ่ง

2.2 แนวความคิดเรื่องการจัดการธุรกิจบริการของ Phillip Kotler

การบริหารโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรเป็นธุรกิจทางการบริการจากแนวความคิดของ Phillip Kotler ในเรื่องการจัดการธุรกิจบริการได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการหรือ (Characteristics of Services) ไว้หลายประการ ลักษณะที่สำคัญประการหนึ่ง คือ

การบริการเป็นสิ่งที่ไม่เห็นเป็นรูปธรรม (Intangibility) แตกต่างจากสินค้าอื่นผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการและไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าผลที่ได้รับจะออกมาในรูปแบบใดจนกว่าจะได้ใช้บริการ ในการลดความไม่แน่นอนของผู้ใช้บริการจะมองหาเครื่องบ่งชี้ หรือหลักฐานของคุณภาพของการบริการ และจะสรุปคุณภาพของบริการจากผลิตภัณฑ์ สถานที่ การส่งเสริมการจำหน่าย เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา

โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรเป็นบริการที่เน้นหนักไปในส่วนของเครื่องมือ (Equipment – based service) ซึ่งจะสามารถสื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้การบริการดังกล่าวเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการใช้เครื่องมือที่เหมาะสม ดังนี้

2.2.1 มีความทนทาน และมีความหลากหลาย

2.2.2 สถานที่ (Place) จุดติดตั้งของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร และสถานที่จำหน่ายบัตรโทรศัพท์ และต้องตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน หรือสถานที่ที่มีความจำเป็นในการใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร โรงพยาบาล สถานศึกษาต่างๆ สถานีขนส่ง หรือตามป้ายจราจรประจำทาง เป็นต้น รวมถึงความเพียงพอของจำนวนเครื่องโทรศัพท์ที่มีไว้ให้บริการ

2.2.3 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต้องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรอย่างทั่วถึง

2.2.4 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรและบัตรโทรศัพท์จะต้องได้รับการออกแบบให้ดูทันสมัย สวยงาม ทนทานต่อการใช้งาน รวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องและใช้งานง่าย

2.2.5 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) เอกสาร หรือการพิมพ์คำแนะนำการใช้บริการตามที่ต่างๆ จะต้องอ่านแล้วชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

2.2.6 สัญลักษณ์ (Symbol) สัญลักษณ์ของผู้โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร และตราสัญลักษณ์ประจำบัตรจะต้องสังเกตเห็นได้ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และง่ายต่อการจดจำ

2.2.7 ราคา (Price) ราคาของบัตรโทรศัพท์สาธารณะที่จำหน่าย อัตราค่าบริการจะต้องเหมาะสม และเป็นธรรมกับผู้ใช้บริการ

โดยการสำรวจในครั้งนี้ จะวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการบัตร TOT CARD

2.3 ลักษณะโทรศัพท์สาธารณะ

2.3.1 โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ (Public Coin Phone) เป็นบริการเพื่อสังคมที่ติดตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มีความจำเป็นต้องใช้ติดต่อนอกสถานที่เป็นการสาธารณะซึ่งมีให้บริการในทุกพื้นที่ทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค ซึ่งมีบริการ 2 ชนิด

2.3.2 โทรศัพท์สาธารณะแบบภายในท้องถิ่นและทางไกล (Local-Long Distance Public Coin Phone) เป็นโทรศัพท์สาธารณะที่สามารถติดต่อได้เฉพาะภายในรหัสท้องถิ่นเดียวกัน (ภายในจังหวัด หรือเขตโทรศัพท์เดียวกัน) และสามารถโทรทางไกลได้ รับเฉพาะเหรียญขนาด 1 บาท เหรียญ 5 บาท และ 10 บาท

2.3.3 โทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศ (International Coin Phone) เป็นโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้สำหรับโทรติดต่อไปยังต่างประเทศทั่วโลก เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อ พ.ศ.2536 โดยติดตั้งในย่านธุรกิจและชุมชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง และสถานที่สำคัญต่างๆ โดยมีอัตราค่าบริการพร้อมทั้งรหัสประเทศ วิธีการใช้ คิดไว้ค่านี้นของผู้และตัวเครื่องรับเฉพาะเหรียญ 5 และ 10 บาท เท่านั้น

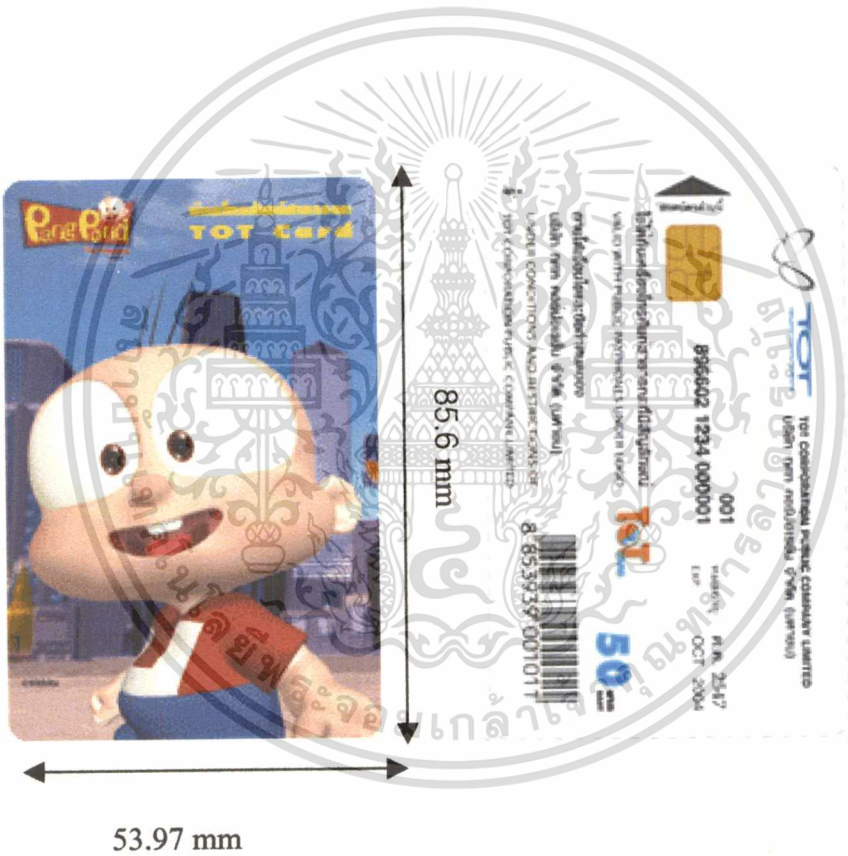
2.3.4 โทรศัพท์สาธารณะบนรถไฟ โทรศัพท์สาธารณะบนรถไฟ เป็นบริการที่ดำเนินการร่วมกับการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่มีความจำเป็นต้องติดต่อธุรกิจ การงานในระหว่างการเดินทาง โดยติดตั้งบริเวณตู้นอนปรับอากาศในขบวนรถด่วนสายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ เริ่มเปิดบริการ เมื่อ พ.ศ.2532 แต่ไม่ค่อยได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเท่าที่ควร เนื่องจากมักประสบปัญหาเหรียญเต็ม และผู้โดยสารไม่สะดวกในการแลกเหรียญ ต่อมาจึงได้เปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะบนรถไฟเป็นแบบใช้บัตรทั้งหมดสามารถติดต่อได้ทั้งภายในและระหว่างประเทศ คิดค่าบริการในการใช้ในอัตราเดียวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากใช้ระบบ Cellular 470 คือ พื้นที่เดียวกันนาทีละ 3 บาท พื้นที่ติดกันนาทีละ 8 บาท และต่างพื้นที่นาทีละ 12 บาท

2.3.5 โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท โครงการที่ให้บริการชุมชน โดยติดตั้งในชนบทที่ห่างไกลเนื่องจากโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานไม่สามารถรองรับการให้บริการในบริเวณนั้นได้ โดยใช้วิทยุระบบ TDMA และระบบดาวเทียมเป็นสื่อสัญญาณระหว่างตัวเครื่องรับกับระบบโครงข่าย

2.3.6 โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้ CHIP CARD บริการโดยออกแบบผลิตภัณฑ์บัตรและเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ซึ่งรูปลักษณะบัตรจะเป็นบัตรพลาสติกแข็งชนิด Poly Vinyl Chloride (PVC) ขนาดประมาณ 85.6mm. x 53.97mm. x 0.076 mm. ตามมาตรฐาน ISO 7816 ฝั่งแผ่น Intergrated Circuit (IC CHIP) สีเหลี่ยมสีทองบนบัตร มีคุณสมบัติในการเก็บข้อมูล

โดยการสร้างรหัสหลัก (Master Key) อันเป็นลิขสิทธิ์เฉพาะ และมีอายุการใช้งาน 3 ปี ใช้กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD เท่านั้น

2.3.7 โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร CHIP CARD และหยอดเหรียญ (Combine Public Phone) เป็นการรวมลักษณะพฤติกรรมการใช้ 2 แบบไว้ด้วยกัน สามารถโทรได้ทั้งแบบใช้บัตรและหยอดเหรียญ ซึ่งเป็นการโทรภายในพื้นที่ ต่างพื้นที่ หรือโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ และโทรทางไกลระหว่างประเทศก็สามารถใช้งานได้ ปัจจุบันเริ่มมีให้บริการทดแทนการใช้เครื่องหยอดเหรียญแบบเดิมมากขึ้นเนื่องจากผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวกในกรณีมีเหรียญหรือบัตรก็สามารถใช้ได้



รูปที่ 2.1 ตัวอย่างบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทฤษฎีด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร TOT CARD ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คืองานวิจัยทัศนคติของหนุ่มสาวต่อการใช้การ์ดโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ธนา เลิศวนารินทร์, เกรียงไกร มงคลชนิด, ภูมิเกียรติ โชติชัยชรินทร์, พิทยพล ตูลยธำรง, สมบุญ สุจริตรัมย์ พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 15 ถึง 25 ปี มีผู้เคยใช้โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรเพียงร้อยละ 51 ส่วนใหญ่จะมีการใช้ในกรุงเทพฯ มีอัตราการใช้โดยเฉลี่ย ร้อยละ 4.142 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 75.55 เลือกใช้บัตรโทรศัพท์หากเครื่องแบบใช้เหรียญไม่ว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้โทรศัพท์แบบใช้บัตรไม่ยุ่งยากแต่จำนวนเครื่องมีน้อยเกินไปและสถานที่จำหน่ายยังไม่มากพอส่วนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจำหน่ายบัตรยังไม่ทั่วถึง



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology) ที่ใช้ในศึกษาวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในเรื่องนี้คือ วิธีวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT CARD ในครั้งนี้จะทำการแจกแบบสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ใช้บริการบัตร จำนวน 200 คนในเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 2

3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจเป็นผู้ที่ใช้บริการบัตร TOT CARD เท่านั้นจำนวน 200 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา ดังนี้

- ผู้ใช้บริการบริเวณมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 50 คน
- ผู้ใช้บริการบริเวณมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 50 คน
- ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวน 30 คน
- ห้างสรรพสินค้าเสรี เซ็นเตอร์ จำนวน 35 คน
- ห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์ จำนวน 35 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจใช้แบบสอบถาม (คูภาคผนวก ก) ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด อีกส่วนหนึ่งเป็นคำถามเชิงปริมาณเกี่ยวกับการใช้บริการเครื่องและบัตร TOT CARD ดังนี้

- ด้านการให้บริการเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD
- ด้านผลิตภัณฑ์บัตร โทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD
- ด้านราคาบัตร TOT CARD
- ด้านสถานที่ในการจำหน่ายบัตร TOT CARD
- ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร TOT CARD

ในส่วนนี้จะเป็นการวัดระดับความคิดเห็นแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

มากที่สุด	คือ	5
มาก	คือ	4
ปานกลาง	คือ	3
น้อย	คือ	2
น้อยที่สุด	คือ	1

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด (OPEN FORM)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจได้แจกแบบสอบถามและรอรับด้วยตนเอง โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2545 ดังนี้

5 ตุลาคม 2545 บริเวณเสิร์เซ็นเตอร์ในอาคาร จำนวน 10 คน นอกอาคาร จำนวน 15 คน

10 ตุลาคม 2545 บริเวณห้างสรรพสินค้าซีคอนสแควร์นอกอาคารจำนวน 8 คน ในอาคาร จำนวน 17 คน

17 ตุลาคม 2545 บริเวณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านหน้ามหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน และบริเวณโรงอาหารจำนวน 9 คน และบริเวณหน้าคณะต่าง ๆ จำนวน 14 คน

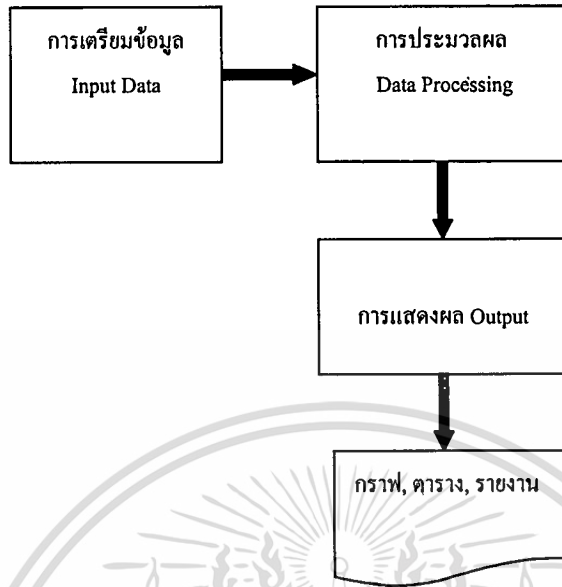
8 พฤศจิกายน 2545 บริเวณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านหน้ามหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน และบริเวณโรงอาหารจำนวน 2 คน และบริเวณหน้าคณะต่าง ๆ จำนวน 2 คน

9 พฤศจิกายน 2545 บริเวณด้านหน้าและด้านในคณะของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 28 คน ฟังตรงข้ามมหาวิทยาลัยจำนวน 14 คน บริเวณโรงอาหาร จำนวน 8 คน

29 พฤศจิกายน 2545 บริเวณด้านหน้าและด้านในห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวน 30 คน

3.6 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

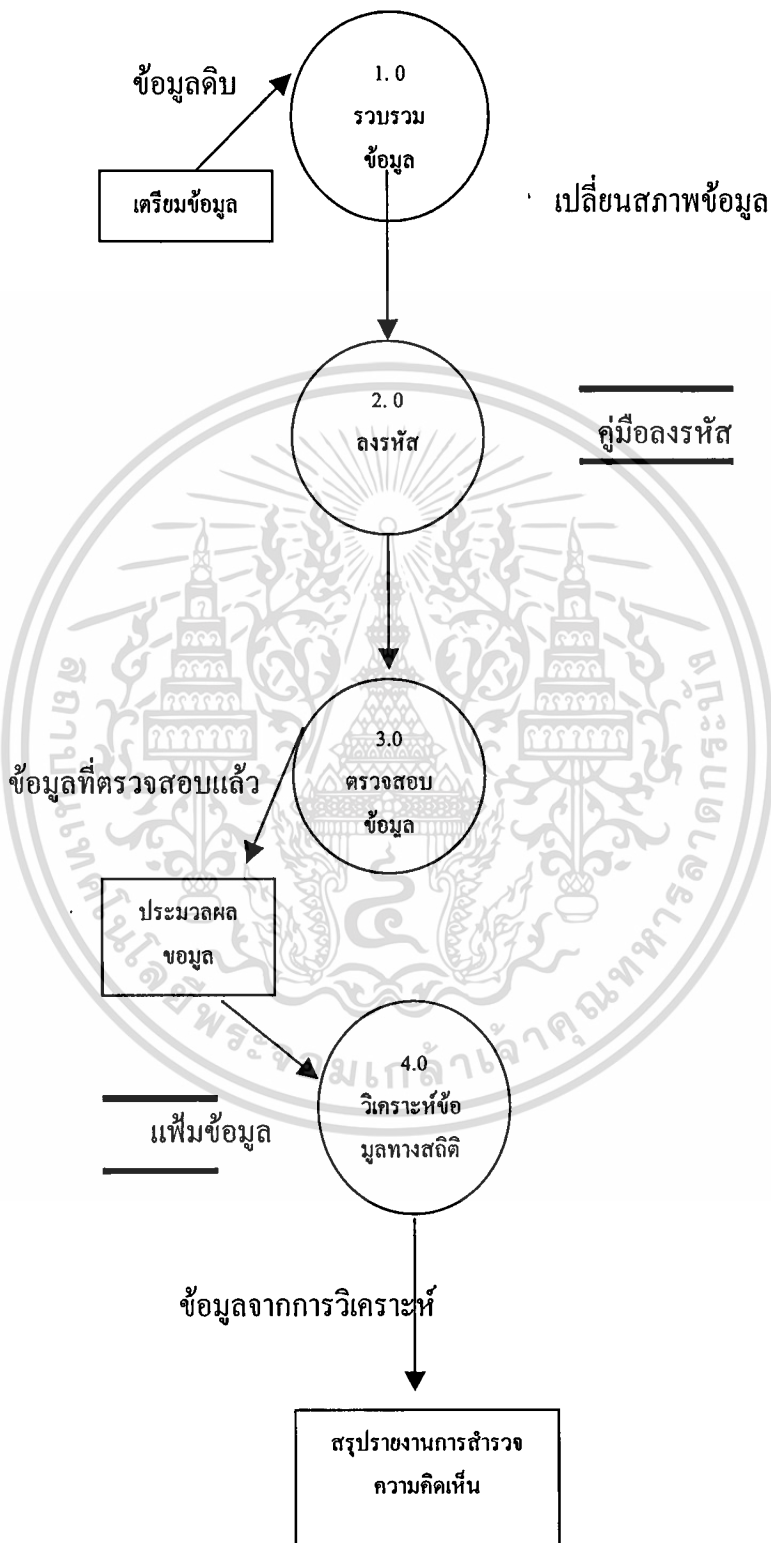
จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาแปลงสภาพข้อมูลด้วยคู่มือลงรหัสจากนั้นนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentile), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), สถิติ ค่า t-F test (One Way ANOVA) ในขั้นตอนการทดสอบสมมุติฐาน ดังแสดงในรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการประมวลผล

จากรูปที่ 3.1 เป็นการแสดงขั้นตอนการประมวลผลซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

- การเตรียมข้อมูลเพื่อการประมวลผล (Input Data)
เป็นขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม(Questionire)ที่แจกให้กับผู้ใช้บริการบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD และจัดเตรียมให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปประมวลผลข้อมูล
- การประมวลผลข้อมูล (Processing)
เป็นขั้นตอนการประมวลผลจากข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งโปรแกรมที่ใช้ในการประมวลผล คือ โปรแกรมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ Statical package for the social sciences (SPSS V.10) โดยจะทำการวิเคราะห์ค่าตัวแปรต่าง ๆ และจะทำการทดสอบสมมติฐานในขั้นตอนนี้
- การนำเสนอหรือการแสดงผลลัพธ์ (Output)
นำผลที่ได้จากขั้นตอนการประมวลผลมาแสดงให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถอธิบายได้โดยง่าย ได้แก่ กราฟ, ตาราง และรายงาน



รูปที่ 3.2 Data Flow แสดงขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จาก รูปที่ 3.2 Data Flow แสดงขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

- 1.0 จากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลดิบ นำมารวบรวมข้อมูล และเปลี่ยนสภาพข้อมูลเป็นตัวเลข
- 2.0 นำตัวเลขที่ได้มาทำการลงรหัสในกลุ่มการลงรหัส
- 3.0 ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากคู่มือลงรหัส
- 4.0 นำข้อมูลที่ได้จากคู่มือลงรหัสมาประมวลผลด้วย

ระเบียบวิธีการทางสถิติแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ นำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์มาแสดงในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น กราฟ, ตาราง หรือรายงาน

3.7 คู่มือลงรหัส

คู่มือลงรหัสเป็นเครื่องมือเพื่อช่วยให้กรอกข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลมีความง่ายและเป็น การจัดการกับข้อมูลอย่างมีระบบก่อนการประมวลผลต่อไป (ดูภาคผนวก ข)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD อาศัยวิธีทางสถิติและการประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window เพื่อสร้างตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) การอ่านค่าความถี่ การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการทำ Bivariate Correlation จากวิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในบทที่ 3 ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้นซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD และศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการบัตร TOT CARD

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากจำนวนตัวอย่างข้อมูลที่เก็บรวบรวมและใช้ในการประมวลผลได้ทั้งสิ้น 200 ชุด สามารถสรุปการแจกแจงของข้อมูลโดยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) ได้ดังนี้ ลักษณะทางประชากรศาสตร์สามารถสรุปได้ดังนี้ (ดูรายละเอียดภาคผนวก ก)

□ เพศ :

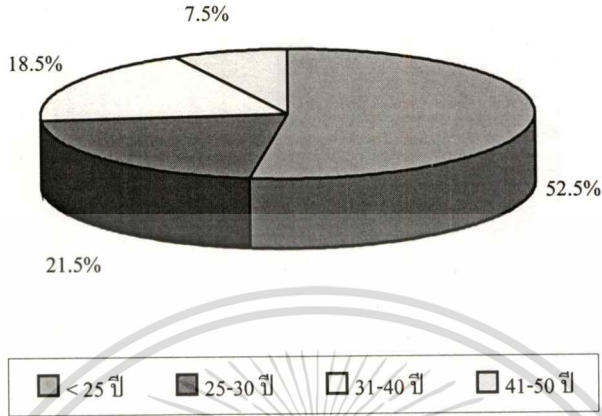


รูปที่ 4.1 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

จากการที่ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 67 คน คิดเป็น 34% และเพศหญิง 133 คน คิดเป็น 67%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

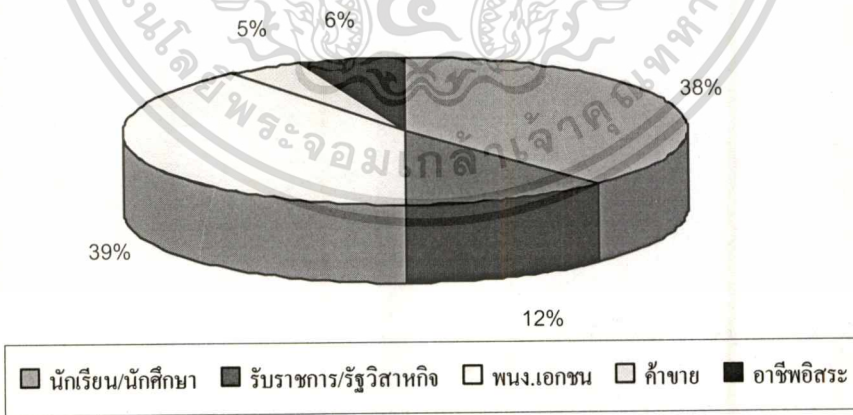
□ อายุ :



รูปที่ 4.2 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ

เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็น 52.5 %

□ อาชีพ :

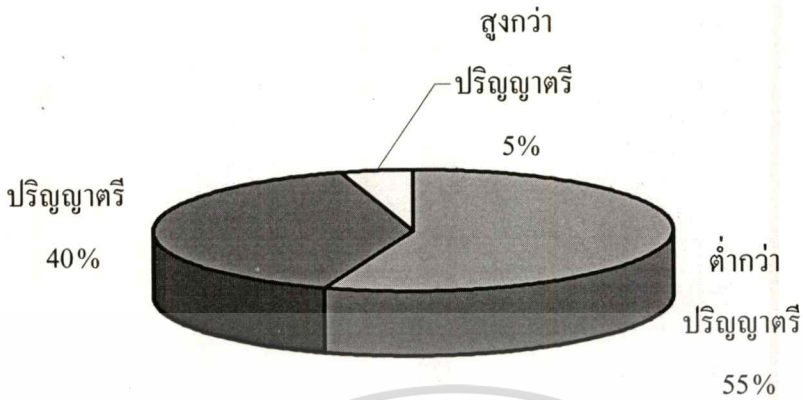


รูปที่ 4.3 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

เมื่อพิจารณาถึงอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็น 39% รองลงมาเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา คิดเป็น 38%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

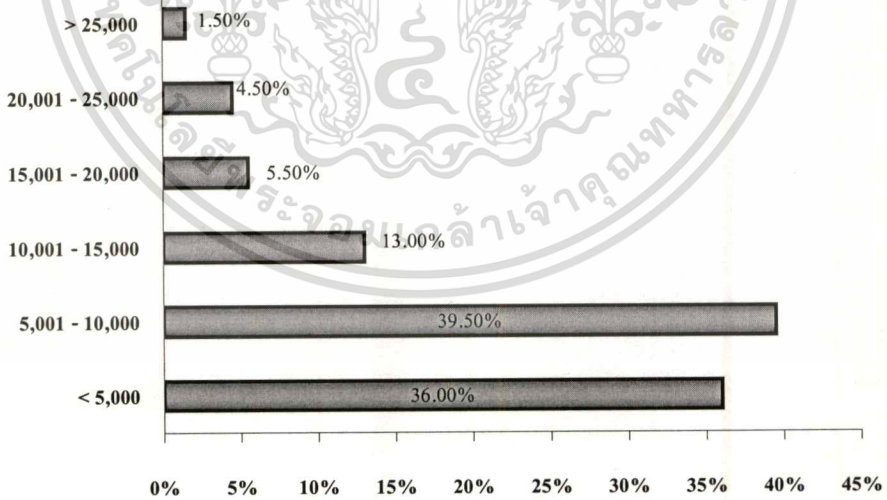
□ ระดับการศึกษา :



รูปที่ 4.4 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือระดับปริญญาตรี

□ ระดับรายได้ :



รูปที่ 4.5 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับรายได้

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อครัวเรือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ซึ่งมีมากถึง 39.5%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD เป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานหรือเชิงทดสอบ (Inferential) ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานจะเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรที่ทำการสำรวจ ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพ และระดับรายได้

□ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อเดือน :

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อเดือน

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	120.17	30	300	64.02

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่าย = 120 บาทต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรต่ำสุด = 30 บาทต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสูงสุด = 300 บาทต่อเดือน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 64 บาท

□ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อครั้ง :

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อครั้ง

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	13.25	2	80	14.45

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่าย = 13.25 บาทต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรต่ำสุด = 2 บาทต่อครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสูงสุด = 80 บาทต่อครั้ง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 14.45 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารประกอบการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ เวลาในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อครั้ง :

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อครั้ง

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	5.64	2	25	3.93

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการใช้บริการบัตร TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยของเวลาในการใช้บริการ = 5.64 นาทีต่อครั้ง เวลาในการใช้บริการบัตรต่ำสุด = 2 นาทีต่อครั้ง เวลาในการใช้บริการสูงสุด = 25 นาทีต่อครั้ง และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.93 นาที

□ จำนวนครั้งในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อเดือน :

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยของในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อเดือน

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	9.93	1	35	7.93

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งในการใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อเดือนจากจำนวนตัวอย่างสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งในการใช้บริการ = 9.93 ครั้งต่อเดือน จำนวนครั้งในการใช้บริการบัตรต่ำสุด = 1 ครั้งต่อเดือน จำนวนครั้งในการใช้บริการสูงสุด = 35 ครั้งต่อเดือน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.93 ครั้ง

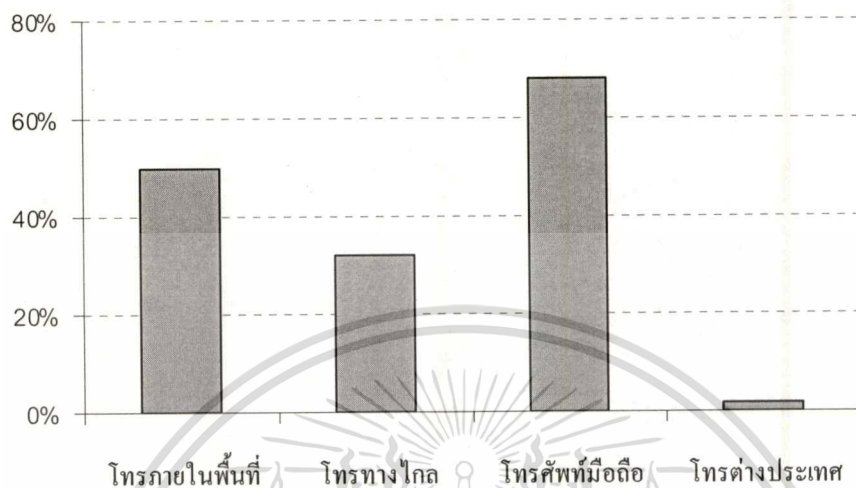
□ เวลาที่ใช้บริการบัตร TOT CARD :

ตารางที่ 4.5 แสดงช่วงเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบัตร TOT CARD

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	%
0.00 – 1.00	1	.5
4.00 – 5.00	2	1.0
5.00 – 6.00	2	1.0
6.00 – 7.00	2	1.0
7.00 – 8.00	3	1.5
10.00 – 11.00	3	1.5
11.00 – 12.00	2	1.0
12.00 – 13.00	10	5.0
13.00 – 14.00	3	1.5
15.00 – 16.00	5	2.5
16.00 – 17.00	4	2.0
17.00 – 18.00	21	10.5
18.00 – 19.00	34	17.0
19.00 – 20.00	69	34.5
20.00 – 21.00	20	10.0
21.00 – 22.00	15	7.5
22.00 – 23.00	4	2.0

จากตารางจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการบัตร TOT CARD ในช่วง 19.00 – 20.00 ซึ่งคิดเป็น 34.5% รองลงมาคือช่วงเวลา 18.00 – 19.00 คิดเป็น 17% เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

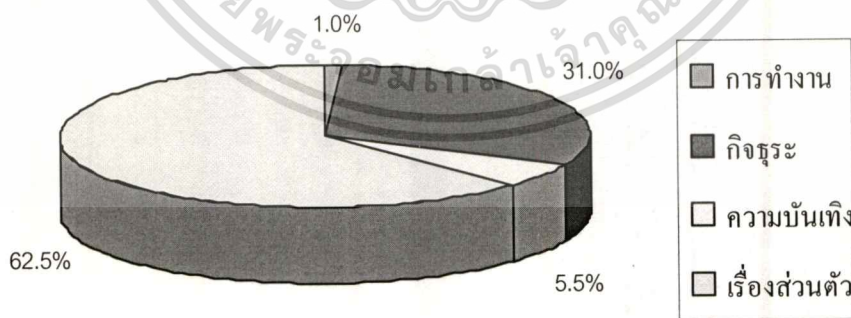
□ หมายเลขปลายทางที่โทรออกโดยใช้บริการบัตร TOT CARD :



รูปที่ 4.5 กราฟแสดงสัดส่วนการเรียกหมายเลขปลายทางโดยใช้บัตร TOT CARD

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ จะเรียกไปยังโทรศัพท์มือถือ คิดเป็น 68% รองลงมาคือโทรศัพท์ที่อยู่ภายในพื้นที่ คิดเป็น 50% มีผู้ใช้บริการเป็นส่วนน้อยที่โทรไปยังต่างประเทศ

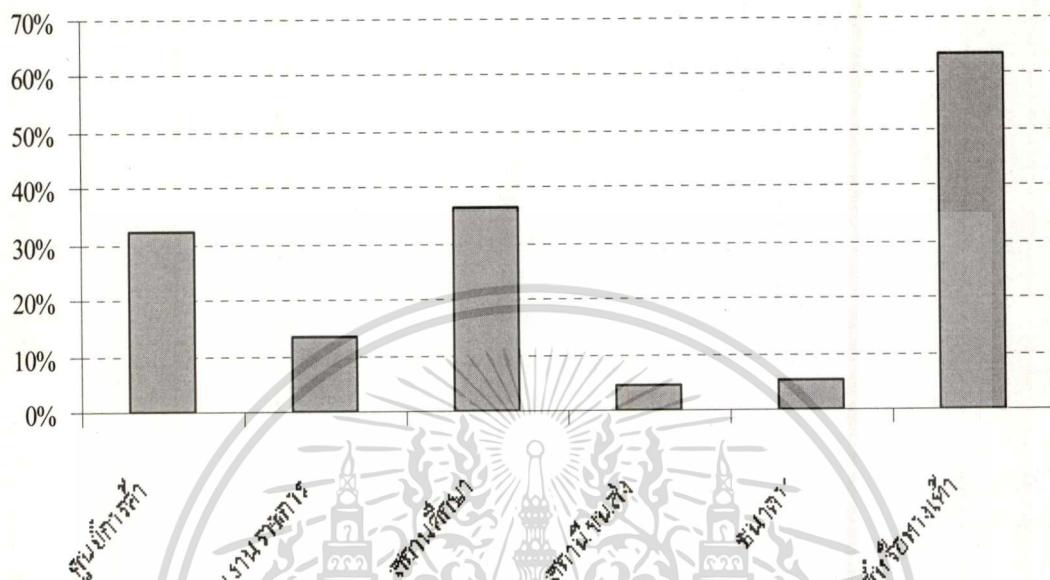
□ การใช้บริการบัตร TOT CARD :



รูปที่ 4.6 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARD แยกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการบัตร TOT CARD ในเรื่องส่วนตัว มากถึง 62.5% รองลงมาเป็นเรื่องกิจธุระ คิดเป็น 31%
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ สถานที่ที่ใช้บริการบัตร TOT CARD:



รูปที่ 4.7 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARDแยกตามสถานที่ที่ใช้บริการ

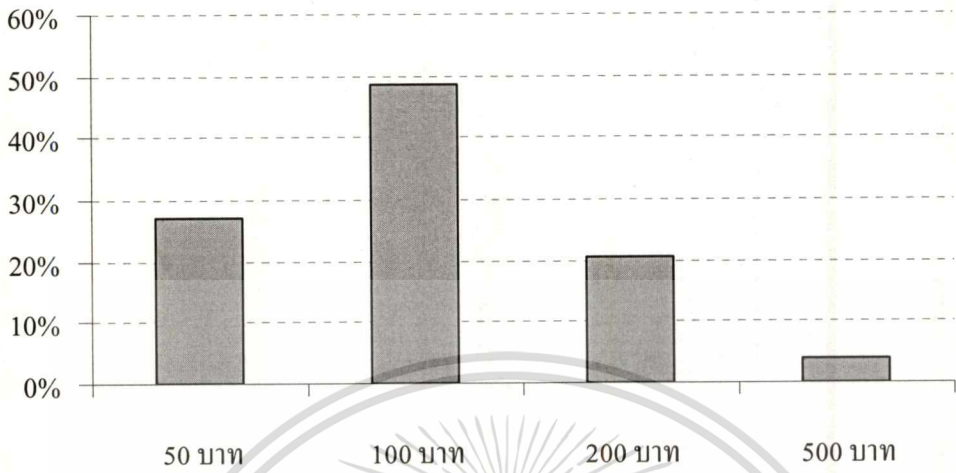
โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้บริการบัตร TOT CARD ณ ป้ายรถเมล์หรือทางเท้า ทั่วไป มากถึง 63.5% รองลงมาคือสถานศึกษา คิดเป็น 36.5%

□ การอ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการบัตร TOT CARD:

โดยส่วนใหญ่แล้ว (74.5%) ผู้ตอบแบบสอบถามจะอ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการบัตร TOT CARD

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

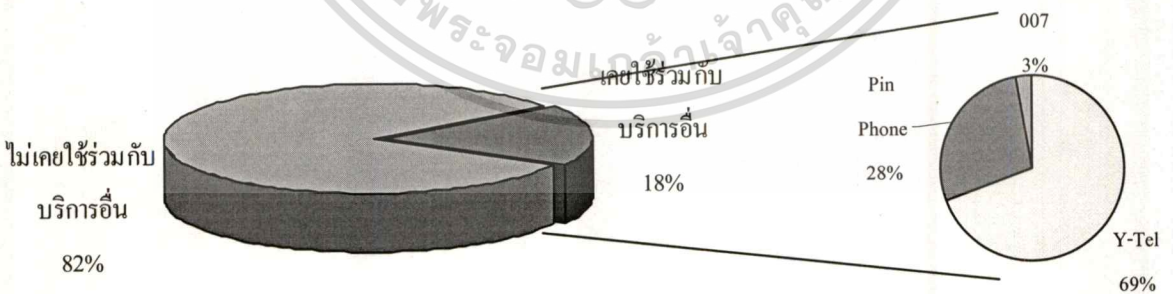
□ ราคาของบัตร TOT CARD:



รูปที่ 4.8 กราฟแสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARDแยกตามราคาของบัตร

ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการ TOT CARD ราคา 100 บาท ซึ่งคิดเป็น 48.5% รองลงมาคือบัตรราคา 50 บาท คิดเป็น 27%

□ การใช้บริการบัตรTOT CARD ร่วมกับบริการอื่นของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) :



รูปที่ 4.9 กราฟ แสดงสัดส่วนการใช้บัตร TOT CARDร่วมกับบริการอื่น

โดยส่วนใหญ่แล้ว (คิดเป็น 82%) ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ใช้บริการบัตร TOT CARD ร่วมกับการใช้บริการอื่น ๆ ของบริษัทฯ ส่วนผู้ที่ใช้บริการร่วมกับบริการอื่นของบริษัทฯ มักจะใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่วมกับบริการ Y-Tel ซึ่งมีมากถึง 69 % ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม 28% จะใช้บริการบัตร TOT CARDร่วมกับบริการ PIN PHONE 108

□ **การโฆษณาของบริการบัตร TOT CARD:**

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 155 คนไม่เคยโฆษณาของบริการบัตร TOT CARD ซึ่งคิดเป็น 77.5% มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 22.5% ที่เคยชมภาพยนตร์โฆษณาของบริการบัตร TOT CARD

□ **การมีบัตรเอกลักษณ์บนบัตร TOT CARD:**

โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 172 คนไม่มีบัตรเอกลักษณ์ไว้เป็นของตนเอง ซึ่งคิดเป็น 86% มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 14% ที่มีบัตรเอกลักษณ์ เช่น การพิมพ์ภาพของตนเองหรือภาพที่พิมพ์ตามคำสั่งพิเศษอื่น ๆ บนบัตร TOT CARD

□ **ตราสัญลักษณ์บนบัตร TOT CARD:**



รูปที่ 4.10 กราฟแสดงสัดส่วนตามการจดจำตราสัญลักษณ์ของบัตร TOT CARD

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 193 คน คิดเป็น 96.5% สามารถตอบได้ว่า TOT CARD เป็นตราสัญลักษณ์ของบริการบัตรโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน ซึ่งคิดเป็น 3% ตอบว่าตราสัญลักษณ์ Lenso เป็นตราสัญลักษณ์ของบริการบัตรโทรศัพท์ของบริษัทฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

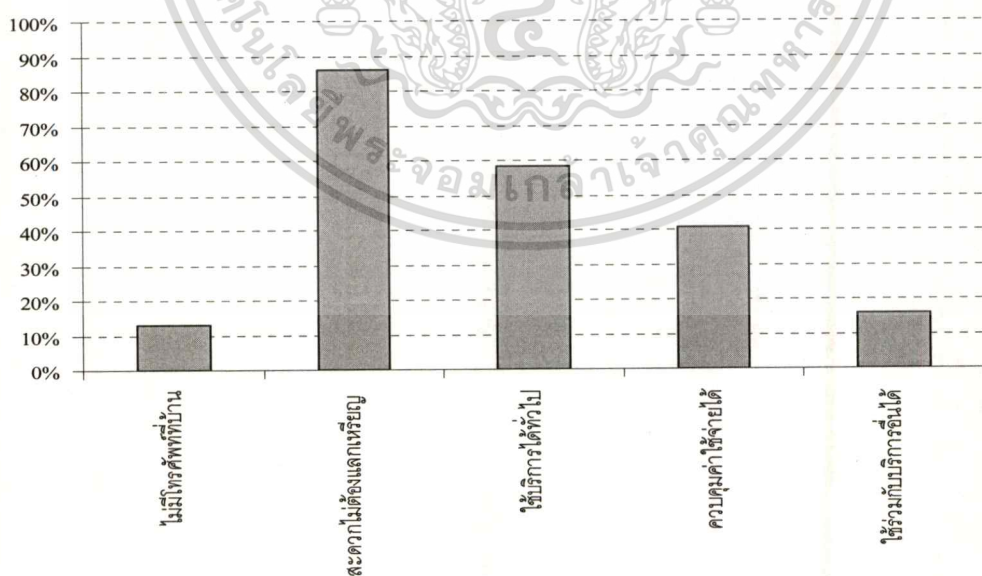
□ สื่อโฆษณาของบัตร TOT CARD:



รูปที่ 4.11 กราฟแสดงสัดส่วนผู้ใช้บัตรที่พบเห็นสื่อโฆษณาของบัตร TOT CARD

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ ซึ่งคิดเป็น 67.5% พบเห็นสื่อโฆษณา TOT CARD จากป้ายประกาศ รองลงมาคือ โทรทัศน์ คิดเป็น 52%

□ สาเหตุในการใช้บัตร TOT CARD:



รูปที่ 4.12 กราฟแสดงสัดส่วนสาเหตุในการใช้งานของบัตร TOT CARD

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาเหตุโดยส่วนใหญ่ที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการบัตร TOT CARD คือ สะดวกไม่ต้องแลกเหรียญ คิดเป็น 86% รองลงมาคือสามารถใช้บริการในสถานที่สาธารณะทั่ว ๆ ไป ซึ่งคิดเป็น 58.8% สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ คิดเป็น 41% สามารถใช้ร่วมกับบริการอื่น ๆ ของบริษัทฯ คิดเป็น 16% ส่วนสาเหตุที่เกิดจากการไม่มีการติดตั้งโทรศัพท์ที่บ้าน คิดเป็น 13%

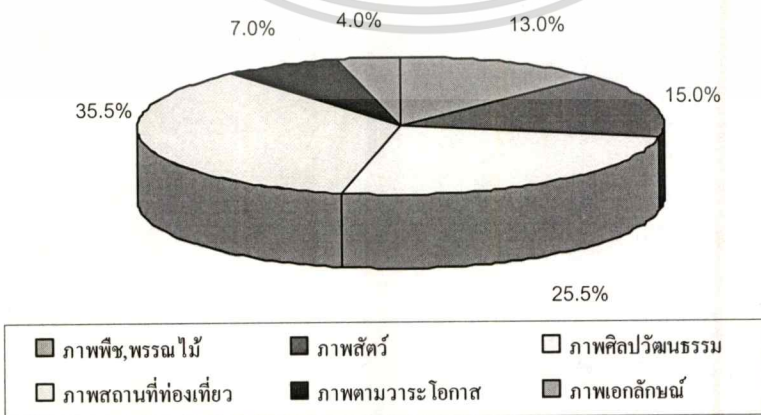
□ สถานที่ซื้อบัตร TOT CARD :



รูปที่ 4.13 กราฟแสดงสัดส่วนสถานที่ซื้อบัตร TOT CARD

โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะซื้อบัตร TOT CARD จากร้านสะดวกซื้อ รองลงมาคือร้านค้าทั่วไป

□ ภาพบนบัตร TOT CARD:



รูปที่ 4.14 กราฟแสดงสัดส่วนความพึงพอใจภาพหน้าบัตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่จะชอบภาพหน้าบัตรประเภท ภาพสถานที่ท่องเที่ยว คิดเป็น 35.5% รองลงมาคือภาพศิลปวัฒนธรรม คิดเป็น 25.5%

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD

การวิเคราะห์ลักษณะประชากรและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD เป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานหรือเชิงทดสอบ (Inferential) ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานจะเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ระดับรายได้

ระดับเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีทั้งสิ้น 5 ระดับ ได้แก่

1. ถ้าระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า 1.8 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ
2. ถ้าระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วง 1.8 – 2.6 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
3. ถ้าระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วง 2.6 – 3.4 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4. ถ้าระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.4 – 4.2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
5. ถ้าระดับความพึงพอใจมากกว่า 4.2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

จากจำนวนตัวอย่างข้อมูลที่เก็บรวบรวมและใช้ในการประมวลผลได้ทั้งสิ้น 200 ชุด สามารถสรุปผลสำรวจได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD

□ ความเหมาะสมของจุดติดตั้งเครื่อง TOT CARD:

ตารางที่ 4.6 แสดงความเหมาะสมของจุดติดตั้งเครื่อง TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.55	1.00	5.00	0.86

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของจุดติดตั้งเครื่อง TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.55 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.86

□ ความพึงพอใจของจำนวนเครื่อง TOT CARD:

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของจำนวนเครื่อง TOT CARD

N	Mean	Minimum	Maximum	Std. Deviation
200	3.24	1.00	5.00	0.88

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจของจำนวนเครื่อง TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 3.24 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88

□ แสงสว่างภายในตู้โทรศัพท์ :

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของแสงสว่างภายในตู้โทรศัพท์ TOT CARD

N	Mean	Minimum	Maximum	Std. Deviation
200	3.32	1.00	5.00	0.83

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อแสงสว่างภายในตู้โทรศัพท์ จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 3.32 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

= 0.83

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ความชัดเจนของวิธีการใช้เครื่องโทรศัพท์:

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจด้านความชัดเจนของวิธีการใช้เครื่องโทรศัพท์ TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.42	2.00	5.00	0.81

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความชัดเจนของวิธีการใช้เครื่องโทรศัพท์ จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.42 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.81

□ ความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD :

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจด้านความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.32	1.00	5.00	0.87

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 3.32 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.87

□ ประสิทธิภาพในการรับฟังเสียงจากปลายทาง :

ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจด้านความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.42	2.00	5.00	0.78

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการรับฟังเสียงจากปลายทาง จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.42 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78

□ ความเร็วในการโทรติด :

ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจด้านความเร็วในการโทรติดเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.43	2.00	5.00	0.94

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเร็วในการโทรติด จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.43 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ความยาก-ง่ายในการใช้บริการของเครื่อง :

ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจด้านความยาก-ง่ายในการใช้บริการของเครื่อง TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.33	2.00	5.00	0.86

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความยากง่ายในการใช้บริการของเครื่อง จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 3.33 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.86

□ ระยะเวลาในการคอยคิวเพื่อใช้บริการจากเครื่อง :

ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจในระยะเวลาการคอยคิวเพื่อรับบริการจากเครื่อง TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.43	1.00	5.00	1.06

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาในการคอยคิวเพื่อใช้บริการจากเครื่อง จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.43 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.06

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ สภาพพร้อมใช้งานของเครื่องโทรศัพท์ :

ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจในสภาพพร้อมใช้งานของเครื่อง TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.65	1.00	5.00	0.81

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อสภาพพร้อมใช้งานของเครื่องโทรศัพท์ จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.65 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.81

□ ความสวยงามของรูปแบบและสีเครื่องโทรศัพท์ :

ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจด้านความสวยงามของรูปแบบและสีของเครื่อง TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.57	1.00	5.00	0.88

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสวยงามของรูปแบบและสีเครื่องโทรศัพท์ จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.57 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ :

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่อง TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.42	2.00	5.00	0.53

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.42 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.53

4.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD

□ เพศ :

ตารางที่ 4.18 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ จำแนกตามเพศ

<i>Sex</i>	<i>Mean</i>	<i>N</i>	<i>Std. Deviation</i>
Male	3.44	67	0.48
Female	3.42	133	0.56
Total	3.42	200	0.53

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.44 และ เพศหญิง ณ ระดับ 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จำนวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
เปรียบเทียบกับเพศ

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Telephone Satisfaction	Equal variances assumed	1.690	.195	.282	198	.778	2.267E-02	8.031E-02	-.1357	.1810
	Equal variances not assumed			.296	151.0	.767	2.267E-02	7.650E-02	-.1285	.1738

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD โดยรวมจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ t-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (sig. (2-tailed)) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.778 สำหรับในกรณีข้อมูลเพศชาย และเพศหญิงมีการกระจายไม่แตกต่างกัน และ เท่ากับ 0.767 สำหรับในกรณีข้อมูลเพศชาย และเพศหญิงมีการกระจายแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการกระจายของข้อมูล

H_0 : การกระจายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

H_1 : การกระจายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะของเพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง

ผลจากทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าความน่าจะเป็น Sig (2-tailed) คือ 0.195 ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ การกระจายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์ของเพศชายและหญิง

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของเพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง

ผลจากทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าความน่าจะเป็น Sig (2-tailed) คือ 0.778 ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

สรุปผล เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ อายุ :

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามอายุ

Age	Mean	N	Std. Deviation
< 25	3.38	105	.49
25-30	3.38	43	.59
31-40	3.57	37	.62
41-50	3.48	15	.42
Total	3.42	200	.53

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 3.57 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับอายุ

ANOVA

Telephone Satisfaction

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.174	3	.391	1.376	.251
Within Groups	55.753	196	.284		
Total	56.927	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่ต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุระหว่าง 25-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามอายุ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.251 ซึ่งมีมากกว่า α จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกัน

สรุปผล ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ อาชีพ :

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
จำแนกตามอาชีพ

Occupation	Mean	N	Std. Deviation
นักเรียน นักศึกษา	3.41	76	.46
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.36	24	.50
พจน.เอกชน	3.43	79	.58
ค้าขาย	3.40	9	.28
อาชีพอิสระ	3.64	12	.87
Total	3.42	200	.53

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 3.64 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.43

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับอาชีพ

ANOVA

Telephone Satisfaction

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.714	4	.178	.619	.649
Within Groups	56.214	195	.288		
Total	56.927	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละอาชีพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละอาชีพแตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.649 ซึ่งมีมากกว่า α จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอาชีพไม่มีความแตกต่างกัน

สรุปผล แต่ละกลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ ระดับการศึกษา :

ตารางที่ 4.24 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา

Education	Mean	N	Std. Deviation
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.45	111	.46
ปริญญาตรี	3.38	80	.63
สูงกว่าปริญญาตรี	3.58	9	.45
Total	3.42	200	.53

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 3.58 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา

ANOVA

Telephone Satisfaction

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.463	2	.232	.808	.447
Within Groups	56.464	197	.287		
Total	56.927	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่ต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.447 ซึ่งมีมากกว่า α จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

สรุปผล ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน :

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ
จำแนกตามระดับรายได้

Income	Mean	N	Std. Deviation
< 5,000 บาท	3.40	72	.45
5,000-10,000 บาท	3.35	79	.58
10,001-15,000 บาท	3.77	26	.60
15,001-20,000 บาท	3.32	11	.40
20,001-25,000 บาท	3.33	9	.44
>25,000 บาท	3.73	3	.00
Total	3.42	200	.53

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 3.77 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 25,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.73

ตารางที่ 4.27 : แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับรายได้

ANOVA

Telephone Satisfaction					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.947	5	.789	2.890	.015
Within Groups	52.981	194	.273		
Total	56.927	199			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่ต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับรายได้ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับรายได้แตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.15 ซึ่งมีมากกว่า α จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับรายได้ไม่มีความแตกต่างกัน

สรุปผล ผู้ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ TOT CARD

□ ความสวยงามของภาพหน้าบัตร :

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสวยงามของภาพหน้าบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.91	2.00	5.00	0.90

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสวยงามของภาพหน้าบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.91 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ความเหมาะสมของขนาดของบัตร :

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของขนาดบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.83	2.00	5.00	0.80

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของขนาดของบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.83 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.80

□ ความคมชัดของการพิมพ์ภาพหน้าบัตร :

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความคมชัดของการพิมพ์ภาพหน้าบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.87	2.00	5.00	0.77

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความคมชัดของการพิมพ์ภาพหน้าบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.87 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ การออก Collection ภาพหน้าบัตรเพื่อการสะสม :

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการออก Collection ภาพหน้าบัตรเพื่อการสะสม

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.74	1.00	5.00	0.89

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการออก Collection ภาพหน้าบัตรเพื่อการสะสม จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.74 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.89

□ ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรบนภาพหน้าบัตร :

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรบนภาพหน้าบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.72	1.00	5.00	0.84

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรบนภาพหน้าบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.72 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ความเหมาะสมของภาพหน้าบัตรตามวาระ :

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของภาพหน้าบัตรตามวาระ

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviator</i>
200	3.68	2.00	5.00	0.86

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของภาพหน้าบัตรตามวาระ จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.68 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.86

□ ความทนทานของบัตร :

ตารางที่ 4.34 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความทนทานของบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviator</i>
200	3.84	2.00	5.00	0.91

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความทนทานของบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.84 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ความชัดเจนของคำอธิบายวิธีการใช้หลังบัตร :

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความชัดเจนของคำอธิบายวิธีการใช้หลังบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviator</i>
200	3.74	2.00	5.00	0.85

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความชัดเจนของคำอธิบายวิธีการใช้หลังบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.74 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.85

□ ระดับความยากง่ายของวิธีการใช้บัตร :

ตารางที่ 4.36 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อระดับความยากง่ายของวิธีการใช้บัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviator</i>
200	3.48	2.00	5.00	0.78

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระดับความยากง่ายของวิธีการใช้บัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.48 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ สภาพพร้อมใช้งานของบัตร :

ตารางที่ 4.37 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อสภาพพร้อมใช้งานของบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.70	2.00	5.00	0.84

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อสภาพพร้อมใช้งานของบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.70 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.84

□ ระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ TOT CARD :

ตารางที่ 4.38 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัตร TOT CARD

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.75	2.50	5.00	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ TOT CARD จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.75 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.50 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตร TOT CARD

□ เพศ :

ตารางที่ 4.39 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์จําแนกตามเพศ

Sex	Mean	N	Std. Deviation
Male	3.64	67	0.52
Female	3.81	133	0.68
Total	3.75	200	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจําแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.64 และ เพศหญิง ณ ระดับ 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.40 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อบัตรโทรศัพท์เปรียบเทียบกับเพศ

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Production Satisfaction	4.542	.034	-1.724	198	.086	-.1635	9.480E-02	-.3504	2.348E-02
			-1.883	167.148	.061	-.1635	8.682E-02	-.3349	7.941E-03

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์ TOT CARD โดยรวมจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ t-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (sig. (2-tailed)) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.086 สำหรับในกรณีข้อมูลเพศชาย และเพศหญิงมีการกระจายไม่แตกต่างกัน และ เท่ากับ 0.061 สำหรับในกรณีข้อมูลเพศชาย และเพศหญิงมีการกระจายแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการกระจายของข้อมูล

H_0 : การกระจายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

H_1 : การกระจายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ของเพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง

ผลจากทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าความน่าจะเป็น Sig (2-tailed) คือ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ การกระจายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตร โทรศัพท์ของเพศชายและหญิง

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของเพศชายไม่เท่ากับเพศหญิง

ผลจากทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าความน่าจะเป็น Sig (2-tailed) คือ 0.061 ซึ่งมีค่ามากกว่า α ที่กำหนดไว้คือ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์ของเพศชายเท่ากับเพศหญิง

สรุปผล เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ อายุ :

ตารางที่ 4.41 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์จำแนกตามอายุ

Age	Mean	N	Std. Deviation
< 25	3.69	105	0.64
25-30	3.68	43	0.58
31-40	3.92	37	0.75
41-50	3.99	15	0.28
Total	3.75	200	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามอายุ ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 3.99 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.92

ตารางที่ 4.42 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับอายุ

ANOVA

Production Satisfaction

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.641	3	.880	2.217	.087
Within Groups	77.839	196	.397		
Total	80.480	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัตรโทรศัพท์จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุระหว่าง 25-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามอายุ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.087 ซึ่งมีมากกว่า α จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกัน

สรุปผล ผู้ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ อาชีพ :

ตารางที่ 4.43 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์จำแนกตามอาชีพ

Occupation	Mean	N	Std. Deviation
นักเรียน นักศึกษา	3.69	76	0.66
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	3.70	24	0.60
พจน.เอกชน	3.75	79	0.63
ค้าขาย	4.00	9	0.60
อาชีพอิสระ	4.03	12	0.60
Total	3.75	200	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 4.03 รองลงมาคือผู้ที่ประกอบอาชีพค้าขาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 4.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.44 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับอาชีพ

ANOVA

Production Satisfaction					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.868	4	.467	1.158	.331
Within Groups	78.612	195	.403		
Total	80.480	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่ต่อบัณฑิตโทศัพท์สาธณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตโทศัพท์สาธณะจำแนกตามกลุ่มอาชีพ

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละอาชีพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละอาชีพแตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.331 ซึ่งมีมากกว่า α จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอาชีพไม่มีความแตกต่างกัน

สรุปผล แต่ละกลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัณฑิตโทศัพท์สาธณะ TOT CARD ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ระดับการศึกษา :

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา

Education	Mean	N	Std. Deviation
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.72	111	0.60
ปริญญาตรี	3.73	80	0.67
สูงกว่าปริญญาตรี	4.33	9	0.50
Total	3.75	200	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 4.33 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.73

ตารางที่ 4.46 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา

ANOVA

Production Satisfaction

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.203	2	1.601	4.082	.018
Within Groups	77.277	197	.392		
Total	80.480	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (Sig. F) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีน้อยกว่า α จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของแต่ละระดับการศึกษามีความแตกต่างกัน

สรุปผล ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

□ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน :

ตารางที่ 4.47 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับรายได้

Income	Mean	N	Std. Deviation
< 5,000 บาท	3.63	72	.62
5,000-10,000 บาท	3.65	79	.59
10,001-15,000 บาท	4.31	26	.66
15,001-20,000 บาท	3.71	11	.60
20,001-25,000 บาท	3.92	9	.45
>25,000 บาท	4.00	3	.00
Total	3.75	200	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับรายได้ ผู้ที่มีระดับรายได้ 10,000 - 15,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นคือ 4.31 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับรายได้มากกว่า 25,000 บาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 4.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ระดับการศึกษา :

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา

Education	Mean	N	Std. Deviation
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.72	111	0.60
ปริญญาตรี	3.73	80	0.67
สูงกว่าปริญญาตรี	4.33	9	0.50
Total	3.75	200	0.64

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษาผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น คือ 4.33 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ณ ระดับ 3.73

ตารางที่ 4.46 แสดงการทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา

ANOVA

Production Satisfaction

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.203	2	1.601	4.082	.018
Within Groups	77.277	197	.392		
Total	80.480	199			

จากตารางเป็นผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่ต่อบัตรโทรศัพท์สาธารณะจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์แบบ F-Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มขึ้นไป คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อราคาของบัตรโทรศัพท์ TOT CARD

□ ความเหมาะสมของราคาบัตร :

ตารางที่ 4.49 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของราคาบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.71	2.00	5.00	1.00

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของราคาบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.71 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.00

□ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการโทร :

ตารางที่ 4.50 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการโทร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.63	2.00	5.00	0.96

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการโทร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.63 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 2.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ ความเหมาะสมของบริการอื่นที่ใช้ร่วมกับบัตร :

ตารางที่ 4.51 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของบริการอื่นที่ใช้ร่วมกับบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviator</i>
200	3.54	1.00	5.00	1.02

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของบริการอื่นที่ใช้ร่วมกับบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.54 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.02

4.7 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่จำหน่ายบัตร

□ ความสะดวกในการหาซื้อบัตร :

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสะดวกในการหาซื้อบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviator</i>
200	3.47	1.00	5.00	1.12

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสะดวกในการหาซื้อบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่า 3.47 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.12

□ ความหลากหลายของสถานที่จำหน่ายบัตร :

ตารางที่ 4.53 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความหลากหลายของสถานที่จำหน่ายบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.21	1.00	5.00	1.01

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อความหลากหลายของสถานที่จำหน่ายบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 3.21 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.01

□ การให้ข้อมูลด้านสถานที่จำหน่ายบัตร :

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้ข้อมูลด้านสถานที่จำหน่ายบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	3.15	1.00	5.00	1.05

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้ข้อมูลด้านสถานที่จำหน่ายบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 3.15 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร

□ ส่วนลดที่ได้รับจากการซื้อบัตร :

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนลดที่ได้รับจากการซื้อบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	2.72	1.00	5.00	1.23

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อส่วนลดที่ได้รับจากการซื้อบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 2.72 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.23

□ กิจกรรมสนับสนุนการจำหน่ายบัตร :

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมสนับสนุนการจำหน่ายบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	2.64	1.00	5.00	1.08

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมสนับสนุนการจำหน่ายบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 2.64 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.08

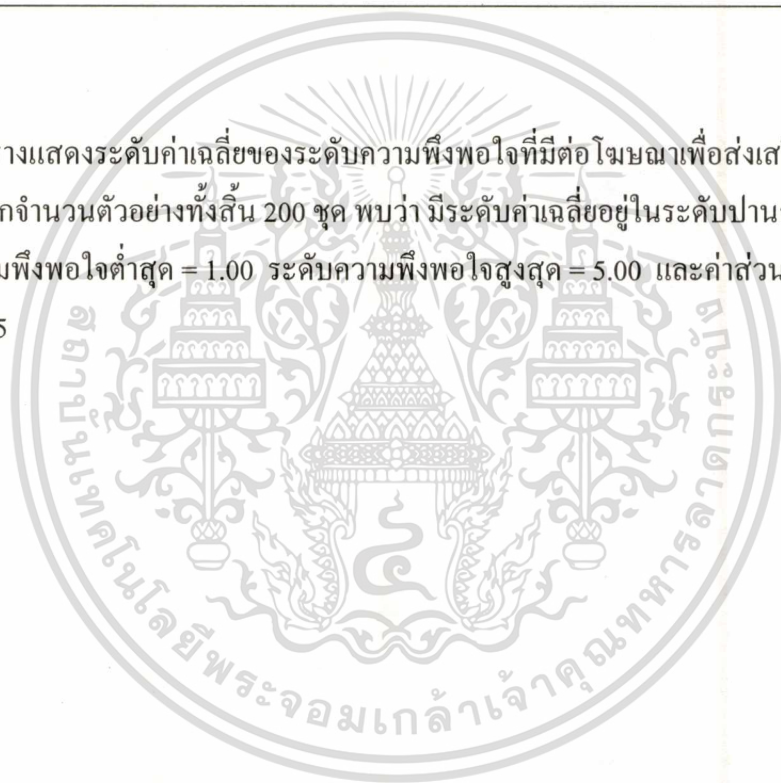
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

□ โฆษณาเพื่อส่งเสริมของจำหน่ายของบัตร :

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อโฆษณาเพื่อส่งเสริมของจำหน่ายบัตร

<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Std. Deviation</i>
200	2.76	1.00	5.00	1.15

จากตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อโฆษณาเพื่อส่งเสริมของจำหน่ายบัตร จากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ชุด พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่า 2.76 ระดับความพึงพอใจต่ำสุด = 1.00 ระดับความพึงพอใจสูงสุด = 5.00 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.15



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ใช้บัตร โทรศัพท์ TOT CARD
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD กับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
5. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD

โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

- เพศหญิง
- อายุน้อยกว่า 25 ปี
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการใช้บัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD

- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรต่อเดือน = 120 บาท
- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตรต่อครั้ง = 13.25 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จำนวนครั้งในการใช้บริการบัตรต่อเดือน = 10 ครั้ง
- ช่วงเวลาที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่ คือ 19.00 – 20.00 น.
- หมายเลขปลายทางที่โทรออกส่วนใหญ่ คือ โทรศัพท์มือถือ
- โดยส่วนใหญ่จะใช้บริการบัตรเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว
- สถานที่ที่ให้บริการบัตร คือ ป้ายรถเมล์หรือทางเท้า
- ผู้ใช้มักจะอ่านคำแนะนำก่อนใช้บริการบัตร
- ราคาบัตรที่นิยมใช้บริการ คือ 100 บาท
- โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะไม่นิยมใช้บริการบัตร TOT CARD ร่วมกับบริการอื่น
- โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะ ไม่เคยชมโฆษณาของบริการบัตร TOT CARD
- ผู้ใช้บริการบัตรมักจะ ไม่มีบัตรเอกลักษณ์ TOT CARD
- โดยส่วนใหญ่จะพบสื่อโฆษณา TOT CARD จากป้ายประกาศ
- โดยส่วนใหญ่สถานที่ซื้อบัตร TOT CARD คือ ร้านสะดวกซื้อ
- โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการบัตรจะชอบภาพหน้าบัตรประเภท สถานที่ท่องเที่ยว

ปัจจัยในการใช้บริการบัตร TOT CARD คือ สะดวกไม่ต้องแลกเหรียญ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD

- ด้านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- ด้านผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ TOT CARD อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- ด้านราคาของบัตรโทรศัพท์ TOT CARD อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- ด้านสถานที่จำหน่ายบัตร โทรศัพท์ TOT CARD อยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร โทรศัพท์ TOT CARD อยู่ในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD กับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic)

- ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD
- ปัจจัย “ระดับการศึกษา” และ “ระดับรายได้” มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ TOT CARD
- ปัจจัย “อายุ” และ “ระดับรายได้” มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านราคาของบัตรโทรศัพท์ TOT CARD

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปัจจัย “อายุ”, “อาชีพ” และ “ระดับรายได้” มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่จำหน่ายบัตร
- ปัจจัย “อายุ”, “อาชีพ” และ “ระดับรายได้” มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการบัตร TOT CARD คือ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์มากกว่านี้และควรมีการเพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจด้านสถานที่จำหน่ายบัตรและการส่งเสริมการจำหน่ายบัตรโทรศัพท์ TOT CARD อยู่ในระดับปานกลาง ทาง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มจุดจำหน่ายบัตรให้มากขึ้น



บรรณานุกรม

คณาจารย์ในภาควิชาสถิติ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

2532หลักสูตร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดำรง ทิพย์โยธา. 2543. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS For Windows. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาควิชาสถิติ. 2532. หลักสูตร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รุ่งทิพย์ ปัญญากรณ์. 2540. “โทรศัพท์พื้นฐานพหุพา PCT กรณี ผลกระทบที่มีต่อตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่.” วิทยานิพนธ์พัฒนาการเศรษฐกิจมหัพัตติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2545. เอกสารสรุปความเป็นมาและมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2541. โทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ติดตามตัว : ส่วนวิเคราะห์แผนวิสาหกิจ. กระทรวงคมนาคม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542. บนเส้นทางสายโทรศัพท์. กรุงเทพฯ

Bryant, E.C., Statistical Analysis, McGraw-Hill Book Co.

Grant, Eugene L, and Leavenworth, Richard Statistical Quality Control, McGraw-Hill BookCompany., New York, 1982.

Kotler, Philip. 1991. “Marketing Management,”New Jersey: Pretice Hall, Seventh Edition

Snedecor G.W. & Cochram W.G., Statistical Methods, Iowa State University Press.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา กรุณาตอบตามความเป็นจริง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD

ตอนที่ 3 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ < 25 ปี 25-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี > 50 ปี
3. อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 พนง.เอกชน ค้าขาย อาชีพอิสระ
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน < 5,000 บาท 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท > 25,000 บาท

ตอนที่ 2 การสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการบัตร โทรศัพท์ TOT CARD

1. ท่านมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD บาท/เดือน
2. ท่านมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบัตร TOT CARD โดยเฉลี่ยจำนวน บาท/ครั้ง
3. ท่านใช้เวลาในการใช้บริการบัตร TOT CARD โดยเฉลี่ยจำนวน นาที/ครั้ง
4. ท่านใช้บริการบัตร TOT CARD ประมาณ ครั้ง/เดือน
5. ช่วงเวลาใดที่ท่านชอบใช้บริการบัตร TOT CARD นาฬิกา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ในการใช้บัตร TOT CARD ส่วนใหญ่ท่านจะเรียกไปยังหมายเลขปลายทางประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- โทรภายในพื้นที่ โทรทางไกล
 โทรศัพท์มือถือ โทรต่างประเทศ
 อื่น ๆ โปรดระบุ

7. ท่านใช้บริการบัตร TOT CARD ในกรณีใดมากที่สุด

- การทำงาน กิจธุระ
 ความบันเทิง เรื่องส่วนตัว
 อื่น ๆ ระบุ

8. สถานที่ที่ท่านใช้บริการบัตร TOT CARD ส่วนใหญ่เป็นสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ศูนย์การค้า ส่วนงานราชการ
 สถานศึกษา สถานีขนส่ง
 ธนาคาร ป้ายรถเมล์หรือทางเท้าทั่วไป
 อื่น ๆ ระบุ

9. ท่านเคยอ่านคำแนะนำวิธีการใช้บัตร TOT CARD ก่อนใช้บริการบัตรหรือไม่

- เคย ไม่เคย

10. บัตร TOT CARD ราคาเท่าใดที่ท่านซื้อเพื่อใช้บริการบ่อยที่สุด

- 50 บาท 200 บาท
 100 บาท 500 บาท

11. ท่านเคยใช้บริการบัตร TOT CARD ร่วมกับการใช้บริการอื่น ๆ ขององค์การโทรศัพท์ฯหรือไม่

(เช่น Y-tel 1234, PIN PHONE 108, 007 รหัสชุดหูโทรศัพท์เพื่อนบ้าน) ถ้าเคยใช้โปรดระบุประเภทบริการ

- เคยใช้ร่วมกับบริการ
- ไม่เคยใช้ร่วมกับบริการประเภทอื่นเลย

12. ท่านเคยชมภาพยนตร์โฆษณาของบริการบัตร TOT CARD บ้างหรือไม่ (ถ้าเคยชมโปรดระบุช่วงเวลา)

- เคยชมในช่วงเวลา
- ไม่เคยชม

13. ท่านมีบัตรเอกลักษณ์ (เช่น การพิมพ์ภาพของตนเองหรือภาพที่พิมพ์ตามคำสั่งพิเศษ อื่น ๆ บนบัตร TOT CARD) ไว้ในครอบครองหรือไม่

- มี ไม่มี เพราะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. ตราสัญลักษณ์ใด คือ ตราสัญลักษณ์ของบริการบัตร โทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย



15. ท่านพบเห็นสื่อโฆษณา TOT CARD จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์ | <input type="checkbox"/> วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประกาศ | <input type="checkbox"/> หนังสือ, นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ | |

16. สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบัตร TOT CARD (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีการติดตั้งโทรศัพท์ที่บ้าน
- สะดวกเพราะไม่ต้องแลกเหรียญ
- สามารถใช้บริการในสถานที่สาธารณะทั่ว ๆ ไป
- สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้
- ใช้บริการร่วมกับบริการอื่น ๆ ขององค์การโทรศัพท์ฯ ได้ เช่น 007, Y-TEL 1234, PIN PHONE 108
- อื่น ๆ ระบุ

17. ท่านซื้อบัตร TOT CARD จากแหล่งใดบ่อยที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ร้านสะดวกซื้อ | <input type="checkbox"/> ร้านค้าทั่ว ๆ ไป |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานบริการ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ |

18. ภาพหน้าบัตรประเภทใดที่ท่านชอบมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ภาพพืช, พรรณไม้ | <input type="checkbox"/> ภาพสัตว์ |
| <input type="checkbox"/> ภาพศิลปวัฒนธรรม | <input type="checkbox"/> ภาพสถานที่ท่องเที่ยว, ภาพวิว |
| <input type="checkbox"/> ภาพตามวาระ โอกาสต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> ภาพเอกลักษณ์ (เช่น ภาพตนเอง, ภาพที่สิ่งพิมพ์ตามคำสั่ง) |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตร TOT CARD ต่อการให้บริการขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD					
1. ความเหมาะสมของจุดติดตั้งเครื่อง TOT CARD					
2. ความเพียงพอของจำนวนเครื่อง TOT CARD					
3. แสงสว่างภายในตู้โทรศัพท์					
4. ความชัดเจนของวิธีการใช้เครื่องโทรศัพท์					
5. ความสะอาดของเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD					
6. ประสิทธิภาพในการรับฟังเสียงจากปลายทาง					
7. ความเร็วในการโทรติด					
8. ความยาก-ง่ายในการใช้บริการของเครื่อง					
9. ระยะเวลาในการคอยคิวเพื่อใช้บริการจากเครื่อง					
10. สภาพพร้อมใช้งานของเครื่องโทรศัพท์					
11. ความสวยงามของรูปแบบและสีเครื่องโทรศัพท์					
ด้านผลิตภัณฑ์บัตรโทรศัพท์ TOT CARD					
1. ความสวยงามของภาพหน้าบัตร					
2. ความเหมาะสมของขนาดบัตร โทรศัพท์					
3. ความคมชัดของการพิมพ์ภาพหน้าบัตร					
4. การออก Collection ภาพหน้าบัตรเพื่อการสะสม					
5. ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษรบนภาพหน้าบัตร					
6. ความเหมาะสมของภาพหน้าบัตรตามวาระ					
7. ความทนทานของบัตร					
8. ความชัดเจนของคำอธิบายวิธีการใช้หลังบัตร					
9. ระดับความยาก-ง่ายของวิธีการใช้บัตร					
10. สภาพพร้อมใช้งานของบัตร					
ด้านราคาของบัตรโทรศัพท์ TOT CARD					
1. ความเหมาะสมของราคาบัตร (50,100,200,500)					
2. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการโทร					
3. ความเหมาะสมของบริการอื่นที่เข้าร่วมกับบัตร					
ด้านสถานที่จำหน่ายบัตร					
1. ความสะดวกในการหาซื้อบัตร					
2. ความหลากหลายของสถานที่จำหน่ายบัตร					
4. การให้ข้อมูลด้านสถานที่จำหน่ายบัตร					
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบัตร					
1. ส่วนลดที่ได้รับจากการซื้อบัตร					
2. กิจกรรมสนับสนุนการจำหน่ายบัตร					
3. โฆษณาเพื่อส่งเสริมของจำหน่ายของบัตร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ปัจจุบันท่านใช้บริการบัตรโทรศัพท์ TOT CARD ในอนาคตท่านคาดว่าจะใช้บริการต่อไปหรือไม่

ใช่ เพราะ

ไม่ใช่เพราะ

ท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์ TOT CARD อย่างไรบ้าง

ท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับบัตรโทรศัพท์ TOT CARD อย่างไรบ้าง



ภาคผนวก ข

คู่มือลงทะเบียน

ส่วนที่ 1

คำถามจากแบบสอบถาม	คำถาม	ตัวแปร	ค่า
ข้อที่ 1	เพศ	Sex	1=ชาย 2=หญิง
ข้อที่ 2	อายุ	Age	1 = < 25 ปี 2 = 25-30 ปี 3 = 31 - 40 ปี 4 = 41 -50 ปี 5 = > 50 ปี
ข้อที่ 3	อาชีพ	Occup	1=นักเรียน / นักศึกษา 2=รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 3=พจน.เอกชน 4=ค้าขาย 5=อาชีพอิสระ
ข้อที่ 4	ระดับการศึกษา	Educ	1=ต่ำกว่าปริญญาตรี 2=ปริญญาตรี 3=สูงกว่าปริญญาตรี
ข้อที่ 5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Income	1 = < 5,000 บาท 1 = 5,000 - 10,000 บาท 2 = 10,001- 15,000 บาท 3 = 15,001- 20,000 บาท 4 = 20,001- 25,000 บาท 5 = 25,001- 30,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2

คำถามจากแบบ สอบถาม	คำถาม	ตัวแปร	ค่า
ข้อที่ 1	ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	Bahav1	ระบุจำนวน
ข้อที่ 2	ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	Bahav2	ระบุจำนวน
ข้อที่ 3	เวลาในการใช้	Bahav3	ระบุจำนวน
ข้อที่ 4	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	Bahav4	ระบุจำนวน
ข้อที่ 5	ช่วงเวลาที่ใช้	Bahav5	ระบุจำนวน
ข้อที่ 6	หมายเลขปลายทางที่เรียกใช้ - โทรภายในพื้นที่เดียวกัน - โทรทางไกล - โทรศัพท์มือถือ - โทรต่างประเทศ	Bahav61 Bahav62 Bahav63 Bahav64	0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่
ข้อที่ 7	กรณีที่ใช้บัตร	Bahav7	1=การทำงาน 2=กิจกรรม 3=ความบันเทิง 4=เรื่องส่วนตัว
ข้อที่ 8	สถานที่ที่ใช้บัตร - ศูนย์การค้า - ส่วนงานราชการ - สถานศึกษา - สถานนิชนสง - ธนาคาร - ป้ายรถเมล์หรือทางเท้า	Bahav81 Bahav82 Bahav83 Bahav84 Bahav85 Bahav86	0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่
ข้อที่ 9	อ่านคำแนะนำก่อนใช้	Bahav9	0=เคย 1=ไม่เคย
ข้อที่ 10	ราคาของบัตร	Bahav10	1=50 บาท 2=100 บาท 3=200 บาท 4=500 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามจากแบบ สอบถาม	คำถาม	ตัวแปร	ค่า
ข้อที่ 11	การใช้บริการร่วม	Bahav11	0=เคย 1=ไม่เคย
ข้อที่ 12	การชมโฆษณา	Bahav12	0=เคย 1=ไม่เคย
ข้อที่ 13	การมีบัตรเอกลักษณ์	Bahav13	0=มี 1=ไม่มี
ข้อที่ 14	ตราสัญลักษณ์	Bahav14	1=Telecom Asia 2=TOT CARD 3=Lenso 4=AIS
ข้อที่ 15	สื่อโฆษณา - โทรทัศน์ - วิทยุ - ป้ายประกาศ - หนังสือ, นิตยสาร	Bahav151 Bahav152 Bahav153 Bahav154	0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่
ข้อที่ 16	สาเหตุที่เลือกใช้บริการ - ไม่มีการติดตั้งโทรศัพท์ที่บ้าน - ไม่ต้องแลกเหรียญ - ใช้บริการในสถานที่ทั่วไป - ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ - ใช้ร่วมกับบริการอื่นได้	Bahav161 Bahav162 Bahav163 Bahav164 Bahav165	0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่ 0=ไม่ใช่ 1=ใช่
ข้อที่ 17	แหล่งที่ซื้อบัตร	Bahav17	1=ร้านสะดวกซื้อ 2=ร้านค้าทั่วไป 3=สำนักงาน บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามจากแบบ สอบถาม	คำถาม	ตัวแปร	ค่า
ข้อที่ 18	ภาพหน้าบัตร	Bahav18	1=ภาพพีช 2=ภาพสัตว์ 3=ภาพศิลปะ 4=ภาพสถานที่ 5=ภาพตามโอกาส 6=ภาพเอกลักษณ์

ส่วนที่ 3

คำถามจากแบบ สอบถาม	คำถาม	ตัวแปร	ค่า
ด้านเครื่องโทรศัพท์			
ข้อที่ 1	ระดับความพึงพอใจของความ เหมาะสมของจุดติดตั้ง	servic1	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 2	ระดับความพึงพอใจของความ เพียงพอของจำนวนเครื่อง	Servic2	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 3	ระดับความพึงพอใจของแสงสว่างภายในตู้	Servic3	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 4	ระดับความพึงพอใจของความชัดเจนของวิธีการใช้	Servic4	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 5	ระดับความพึงพอใจของความสะอาดของเครื่อง	Servic5	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 6	ระดับความพึงพอใจของประสิทธิภาพในการรับฟัง	Servic6	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 7	ระดับความพึงพอใจของความเร็วในการโทรติด	Servic7	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 8	ระดับความพึงพอใจของความยาก ง่ายในการใช้บริการ	Servic8	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 9	ระดับความพึงพอใจของระยะ เวลาในการคอยคิว	Servic9	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 10	ระดับความพึงพอใจของสภาพ พร้อมใช้งานของเครื่อง	Servic10	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 11	ระดับความพึงพอใจของความ สวยงามของรูปแบบและสีเครื่อง โทรศัพท์	servic11	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์			
ข้อที่ 1	ระดับความพึงพอใจของความ สวยงามของภาพหน้าบัตร	Prod1	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 2	ระดับความพึงพอใจของความเหมาะสมของขนาดบัตร	Prod2	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 3	ระดับความพึงพอใจของความคมชัดของการพิมพ์	Prod3	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 4	ระดับความพึงพอใจของการออก collection	Prod4	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 5	ระดับความพึงพอใจของความขนาดตัวอักษรบนบัตร	Prod5	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 6	ระดับความพึงพอใจของความเหมาะสมของภาพหน้าบัตรตามวาระ	Prod6	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 7	ระดับความพึงพอใจของความทนทานของบัตร	Prod7	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 8	ระดับความพึงพอใจของความชัดเจนของคำอธิบาย	Prod8	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 9	ระดับความพึงพอใจของระดับความยากง่ายของวิธีการใช้	Prod9	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 10	ระดับความพึงพอใจของสภาพพร้อมใช้งาน	Prod10	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ด้านราคาของบัตร			
ข้อที่ 1	ระดับความพึงพอใจของความเหมาะสมของราคาบัตร	Price1	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 2	ระดับความพึงพอใจของอัตราค่าบริการ	Price2	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 3	ระดับความพึงพอใจของของบริการอื่นที่เข้าร่วมกับบัตร	Price3	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ด้านสถานที่ จำหน่าย			
ข้อที่ 1	ระดับความพึงพอใจของความสะดวกในการหาซื้อบัตร	Place1	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 2	ระดับความพึงพอใจของความหลากหลายของสถานที่จำหน่ายบัตร	Place2	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 3	ระดับความพึงพอใจของการให้ ข้อมูลด้านสถานที่จำหน่ายบัตร	Place3	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการ ขาย			
ข้อที่ 1	ระดับความพึงพอใจของส่วนลด ที่ได้รับจากการซื้อบัตร	promo1	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 2	ระดับความพึงพอใจของกิจกรรม สนับสนุนการจำหน่ายบัตร	Promo2	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด
ข้อที่ 3	ระดับความพึงพอใจของโฆษณา เพื่อ ส่งเสริมของจำหน่ายบัตร	Promo3	1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม SPSS

การวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์

Frequency Table

SEX

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	67	33.5	33.5	33.5
	Female	133	66.5	66.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

AGE_CODE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	105	52.5	52.5	52.5
	2.00	43	21.5	21.5	74.0
	3.00	37	18.5	18.5	92.5
	4.00	15	7.5	7.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

OCCUP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	student	76	38.0	38.0	38.0
	government officer	24	12.0	12.0	50.0
	officer	79	39.5	39.5	89.5
	self employee	9	4.5	4.5	94.0
	freelance	12	6.0	6.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

EDUC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	High school	111	55.5	55.5	55.5
	Bachelor	80	40.0	40.0	95.5
	Graduated	9	4.5	4.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

INC_CODE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	72	36.0	36.0	36.0
	2.00	79	39.5	39.5	75.5
	3.00	26	13.0	13.0	88.5
	4.00	11	5.5	5.5	94.0
	5.00	9	4.5	4.5	98.5
	6.00	3	1.5	1.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรโทรศัพท์

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BEHAV1	200	30	300	120.17	64.02
BEHAV2	200	2	80	13.25	14.45
BEHAV3	200	2	25	5.64	3.93
BEHAV4	200	1	35	9.93	7.93
Valid N (listwise)	200				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequency Table

BEHAV5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.5	.5	.5
	4	2	1.0	1.0	1.5
	5	2	1.0	1.0	2.5
	6	2	1.0	1.0	3.5
	7	3	1.5	1.5	5.0
	10	3	1.5	1.5	6.5
	11	2	1.0	1.0	7.5
	12	10	5.0	5.0	12.5
	13	3	1.5	1.5	14.0
	15	5	2.5	2.5	16.5
	16	4	2.0	2.0	18.5
	17	21	10.5	10.5	29.0
	18	34	17.0	17.0	46.0
	19	69	34.5	34.5	80.5
	20	20	10.0	10.0	90.5
	21	15	7.5	7.5	98.0
	22	4	2.0	2.0	100.0
Total		200	100.0	100.0	

BEHAV61

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	100	50.0	50.0	50.0
	1	100	50.0	50.0	100.0
Total		200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BEHAV62

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	136	68.0	68.0	68.0
	1	64	32.0	32.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV63

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	64	32.0	32.0	32.0
	1	136	68.0	68.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV64

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	196	98.0	98.0	98.0
	1	4	2.0	2.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.0	1.0	1.0
	2	62	31.0	31.0	32.0
	3	11	5.5	5.5	37.5
	4	125	62.5	62.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BEHAV81

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	135	67.5	67.5	67.5
	1	65	32.5	32.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV82

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	173	86.5	86.5	86.5
	1	27	13.5	13.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV83

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	127	63.5	63.5	63.5
	1	73	36.5	36.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV84

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	191	95.5	95.5	95.5
	1	9	4.5	4.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV85

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	189	94.5	94.5	94.5
	1	11	5.5	5.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BEHAV86

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	73	36.5	36.5	36.5
	1	127	63.5	63.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	149	74.5	74.5	74.5
	2	51	25.5	25.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	54	27.0	27.0	27.0
	2	41	20.5	20.5	47.5
	3	97	48.5	48.5	96.0
	4	8	4.0	4.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	36	18.0	18.0	18.0
	2	164	82.0	82.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

coservice

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	5.0	5.0	5.0
	2	1	.5	.5	5.5
	3	25	12.5	12.5	18.0
	9	164	82.0	82.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	45	22.5	22.5	22.5
	2	155	77.5	77.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	28	14.0	14.0	14.0
	2	172	86.0	86.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.5	.5	.5
	2	193	96.5	96.5	97.0
	3	6	3.0	3.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BEHAV151

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	96	48.0	48.0	48.0
1	104	52.0	52.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

BEHAV152

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	183	91.5	91.5	91.5
1	17	8.5	8.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

BEHAV153

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	65	32.5	32.5	32.5
1	135	67.5	67.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

BEHAV154

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	158	79.0	79.0	79.0
1	42	21.0	21.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

BEHAV161

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	174	87.0	87.0	87.0
1	26	13.0	13.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BEHAV162

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	28	14.0	14.0	14.0
	1	172	86.0	86.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV163

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	83	41.5	41.5	41.5
	1	117	58.5	58.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV164

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	118	59.0	59.0	59.0
	1	82	41.0	41.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV165

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	168	84.0	84.0	84.0
	1	32	16.0	16.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BEHAV17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	153	76.5	76.5	76.5
	2	37	18.5	18.5	95.0
	3	10	5.0	5.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

BEHAV18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	26	13.0	13.0	13.0
	2	30	15.0	15.0	28.0
	3	51	25.5	25.5	53.5
	4	71	35.5	35.5	89.0
	5	14	7.0	7.0	96.0
	6	8	4.0	4.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SERVICE1	200	1	5	3.55	.86
SERVICE2	200	1	5	3.24	.88
SERVICE3	200	1	5	3.32	.83
SERVICE4	200	2	5	3.42	.81
SERVICE5	200	1	5	3.32	.87
SERVICE6	200	2	5	3.42	.78
SERVICE7	200	2	5	3.43	.94
SERVICE8	200	2	5	3.33	.86
SERVICE9	200	1	5	3.43	1.06
service10	200	1	5	3.65	.81
service11	200	1	5	3.57	.88
PROD1	200	2	5	3.91	.90
PROD2	200	2	5	3.83	.80
PROD3	200	2	5	3.87	.77
PROD4	200	1	5	3.74	.89
PRODS	200	1	5	3.72	.84
PROD6	200	2	5	3.68	.86
PROD7	200	2	5	3.84	.91
PROD8	200	2	5	3.74	.85
PROD9	200	2	5	3.48	.78
PROD10	200	2	5	3.70	.84
PRICE1	200	2	5	3.71	1.00
PRICE2	200	2	5	3.63	.96
PRICE3	200	1	5	3.54	1.02
PLACE1	200	1	5	3.47	1.12
PLACE2	200	1	5	3.21	1.01
PLACE3	200	1	5	3.15	1.05
PROMO1	200	1	5	2.72	1.23
PROMO2	200	1	5	2.64	1.08
PROMO3	200	1	5	2.76	1.15
Telephone Satisfaction	200	2.00	5.00	3.4245	.5349
Production Satisfaction	200	2.50	5.00	3.7505	.6359
Price Satisfaction	200	1.67	5.00	3.6283	.8924
Place Satisfaction	200	1.00	5.00	3.2783	.9580
Promotion Satisfaction	200	1.00	5.00	2.7033	1.0940
Valid N (listwise)	200				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวอัจฉราวดี ทองนุ้ย
เกิด 30 กันยายน 2517
ภูมิลำเนา อ.เมือง จ.สงขลา
การศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
การทำงาน ส่วนบริการบัตรโทรศัพท์ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้