

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ค่าผลรวมยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน
F	แทน	การแจกแจงแบบ F - test
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 406 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 406 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นได้วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพจำแนกตามอาชีพ ปรากฏดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง			
สถานภาพ	แบบสอบถามที่ส่ง	แบบสอบถามที่ได้รับคืน	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	87	21.4
พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	76	76	18.7
ค้าขาย	68	68	16.7
อาชีพอิสระ	96	96	23.6
รับจ้างทั่วไป	55	55	13.7
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	24	24	5.9
โดยรวม	406	406	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน 406 คน ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพอิสระ มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาคือ ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง เอกชน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ค้าขาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รับจ้างทั่วไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และ พ่อบ้าน/ แม่บ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขต พื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แปลความหมาย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4 ถึง ตารางที่ 11



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวม

และรายด้าน

รายการ	ข้าราชการฯ n = 87			พนักงานบริษัทฯ n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.30	0.56	ปานกลาง	3.34	0.53	ปานกลาง	3.39	0.58	ปานกลาง	3.42	0.61	ปานกลาง	3.33	0.59	ปานกลาง	3.26	0.69	ปานกลาง	3.35	0.58	ปานกลาง
2. ด้านราคา	3.67	0.78	มาก	3.46	0.79	ปานกลาง	3.46	0.85	ปานกลาง	3.67	0.81	มาก	3.58	0.78	มาก	3.16	0.81	ปานกลาง	3.55	0.81	มาก
3. ด้านสถานที่	3.56	0.69	มาก	3.34	0.53	ปานกลาง	3.37	0.67	ปานกลาง	3.48	0.74	ปานกลาง	3.53	0.79	มาก	3.31	0.76	ปานกลาง	3.46	0.69	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47	0.87	ปานกลาง	3.36	0.70	ปานกลาง	3.34	0.71	ปานกลาง	3.32	0.71	ปานกลาง	3.58	0.91	มาก	3.41	0.78	ปานกลาง	3.41	0.78	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.33	0.80	ปานกลาง	3.34	1.08	ปานกลาง	3.23	0.70	ปานกลาง	3.30	0.73	ปานกลาง	3.48	0.80	ปานกลาง	3.30	0.81	ปานกลาง	3.33	0.83	ปานกลาง
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.29	0.78	ปานกลาง	3.33	0.60	ปานกลาง	3.26	0.71	ปานกลาง	3.23	0.68	ปานกลาง	3.26	0.79	ปานกลาง	3.26	0.67	ปานกลาง	3.27	0.71	ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.25	0.78	ปานกลาง	3.38	1.06	ปานกลาง	3.20	0.67	ปานกลาง	3.27	0.68	ปานกลาง	3.55	1.24	มาก	3.03	0.58	ปานกลาง	3.30	0.87	ปานกลาง
โดยรวม	3.41	0.48	ปานกลาง	3.38	0.37	ปานกลาง	3.32	0.35	ปานกลาง	3.39	0.39	ปานกลาง	3.48	0.49	ปานกลาง	3.25	0.38	ปานกลาง	3.38	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านที่ 2 ราคา ($\bar{x} = 3.55$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 3 สถานที่ ($\bar{x} = 3.46$) ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.41$) ด้านที่ 1 ผลិតภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.35$) ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.33$) ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.30$) และด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.27$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านที่ 2 ราคา ($\bar{x} = 3.67$) ด้านที่ 3 สถานที่ ($\bar{x} = 3.56$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.47$) ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.33$) ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.30$) ด้านที่ 6 ลักษณะทาง กายภาพ ($\bar{x} = 3.29$) และ ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 2 ราคา ($\bar{x} = 3.46$) ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.38$) ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.36$) ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์, ด้านที่ 3 สถานที่, ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.34$) และ ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 2 ราคา ($\bar{x} = 3.46$) ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.39$) ด้านที่ 3 สถานที่ ($\bar{x} = 3.37$) ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.34$) ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.26$) ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.23$) และ ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.20$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านที่ 2 ราคา ($\bar{x} = 3.67$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 3 สถานที่

($\bar{x} = 3.48$) ด้านที่ 1 ผลិតภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.42$) ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.32$)
 ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.30$) ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.27$)
 และ ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.23$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านที่ 2 ราคา ,ด้านที่ 4 การส่งเสริม
 การตลาด ($\bar{x} = 3.58$) ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.55$) ด้านที่ 3 สถานที่
 ($\bar{x} = 3.53$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ
 ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.48$) ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 3.33$) และด้านที่ 6
 ลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.26$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
 ไปหาน้อย คือ ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 3.41$) ด้านที่ 3 สถานที่ ($\bar{x} = 3.31$)
 ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ($\bar{x} = 3.30$) ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์ , ด้านที่ 6 ลักษณะทาง
 กายภาพ ($\bar{x} = 3.26$) ด้านที่ 2 ราคา ($\bar{x} = 3.16$) และ ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ
 ($\bar{x} = 3.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านผลิตภัณฑ์

รายการ	ข้าราชการฯ n = 87			พนักงานบริษัทฯ n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้านแม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. มีหลายระบบให้เลือก	3.02	0.96	ปาน	3.01	0.79	ปาน	3.12	0.70	ปาน	3.07	0.89	ปาน	3.11	0.83	ปาน	2.83	0.86	ปาน	3.05	0.85	ปาน
2. คุณภาพเสียงชัดเจน	3.11	0.88	กลาง	3.18	0.76	ปาน	3.12	0.72	ปาน	3.22	0.78	ปาน	3.25	0.75	ปาน	3.04	0.85	ปาน	3.17	0.79	ปาน
3. โทรศัพท์คุณภาพดี	3.22	0.78	กลาง	3.33	0.71	ปาน	3.34	0.78	ปาน	3.38	0.77	ปาน	3.35	0.75	ปาน	3.38	0.82	ปาน	3.32	0.76	ปาน
4. ความสวยงามของบัตร TOT Card	3.36	0.77	กลาง	3.55	0.79	มาก	3.59	0.83	มาก	3.48	0.90	ปาน	3.40	0.85	ปาน	3.46	0.77	ปาน	3.47	0.83	ปาน
5. ความสามารถในการโทรติด	3.55	0.75	มาก	3.58	0.78	มาก	3.65	0.91	มาก	3.69	0.93	มาก	3.45	0.91	ปาน	3.54	1.06	มาก	3.59	0.87	มาก
6. มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย	3.59	0.82	มาก	3.43	0.78	ปาน	3.54	0.92	มาก	3.73	0.85	มาก	3.47	0.81	ปาน	3.33	0.96	ปาน	3.55	0.85	มาก
โดยรวม	3.30	0.56	ปาน	3.34	0.53	กลาง	3.39	0.58	ปาน	3.42	0.61	ปาน	3.33	0.59	ปาน	3.26	0.69	ปาน	3.35	0.58	ปาน
			กลาง			กลาง			กลาง		กลาง				กลาง			กลาง			กลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 1 ผลัดกันต์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถในการโทรติด ($\bar{x} = 3.59$) มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.55$) และความสวยงามของบัตร TOT Card ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.59$) ความสามารถในการโทรติด ($\bar{x} = 3.55$) และความสวยงามของบัตร TOT Card ($\bar{x} = 3.36$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถในการโทรติด ($\bar{x} = 3.58$) ความสวยงามของบัตร TOT Card ($\bar{x} = 3.55$) และมีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือความสามารถในการโทรติด ($\bar{x} = 3.65$) ความสวยงามของบัตร TOT Card ($\bar{x} = 3.59$) และมีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.54$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.73$) ความสามารถในการโทรติด ($\bar{x} = 3.69$) และความสวยงามของบัตร TOT Card ($\bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป
 หาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย ($\bar{x} = 3.47$) ความสามารถในการโทรติด
 ($\bar{x} = 3.45$) และความสวยงามของบัตร TOT Card ($\bar{x} = 3.40$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
 น้อย 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถในการโทรติด ($\bar{x} = 3.54$) ความสวยงามของบัตร TOT
 Card ($\bar{x} = 3.46$) และ โทรศัพท์คุณภาพดี ($\bar{x} = 3.38$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา

รายการ	ข้าราชการฯ n = 87			พนักงานบริษัทฯ n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้านแม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. คิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้จริง	3.60	0.90	มาก	3.42	0.85	ปานกลาง	3.53	0.95	มาก	3.68	0.90	มาก	3.53	0.76	มาก	3.17	0.86	ปานกลาง	3.54	0.88	มาก
2. ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น / โทรศัพท์สาธารณะ	3.72	0.88	มาก	3.50	0.93	ปานกลาง	3.43	1.02	ปานกลาง	3.69	0.88	มาก	3.53	0.90	มาก	3.21	0.96	ปานกลาง	3.57	0.93	มาก
3. คิดไปเขาออกราคาจัดเก็บ	3.69	0.96	มาก	3.47	0.98	ปานกลาง	3.44	1.02	ปานกลาง	3.67	0.95	มาก	3.71	0.93	มาก	3.19	0.81	ปานกลาง	3.56	0.97	มาก
โดยรวม	3.67	0.78	มาก	3.46	0.79	ปานกลาง	3.46	0.85	ปานกลาง	3.67	0.81	มาก	3.58	0.78	มาก	3.16	0.81	ปานกลาง	3.55	0.81	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 2 ราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ คิดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.57$) ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น/ โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.56$) และคิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง ($\bar{x} = 3.54$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น / โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.72$) คิดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.69$) และคิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น / โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.50$) คิดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.47$) และคิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง ($\bar{x} = 3.42$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ คิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง ($\bar{x} = 3.53$) คิดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.44$) และค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น/ โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น / โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.69$) คิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง ($\bar{x} = 3.68$) และคิดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.67$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ คิดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.71$) คิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้อย่างจริง ($\bar{x} = 3.53$) และค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น / โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป
หาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการถูกกว่าโทรศัพท์แบบอื่น/โทรศัพท์สาธารณะ ($\bar{x} = 3.21$)
ติดป้ายบอกราคาชัดเจน ($\bar{x} = 3.19$) และคิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้จริง ($\bar{x} = 3.17$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านสถานที่

รายการ	ข้าราชการฯ n = 87			พนักงานบริษัทฯ n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. ตั้งในแหล่งชุมชน	3.60	0.82	มาก	3.46	0.84	ปานกลาง	3.34	1.01	ปานกลาง	3.57	0.93	มาก	3.51	0.94	มาก	3.17	1.00	ปานกลาง	3.49	0.91	ปานกลาง
2. ตั้งในบริเวณที่มี ความปลอดภัย	3.51	0.88	มาก	3.47	0.79	ปานกลาง	3.44	1.02	ปานกลาง	3.53	0.92	มาก	3.47	0.95	ปานกลาง	3.29	1.12	ปานกลาง	3.48	0.92	ปานกลาง
3. ตั้งใกล้ที่จอดรถ	3.57	0.87	มาก	3.58	0.82	มาก	3.43	0.96	ปานกลาง	3.50	0.97	ปานกลาง	3.56	0.97	มาก	3.42	0.83	ปานกลาง	3.52	0.91	ปานกลาง
4. ตั้งใกล้ที่ทำงาน/ สถาบันการศึกษา	3.61	0.94	มาก	3.45	0.85	ปานกลาง	3.37	0.94	ปานกลาง	3.41	1.00	ปานกลาง	3.53	0.95	มาก	3.29	0.85	ปานกลาง	3.46	0.93	ปานกลาง
5. อยู่กับเส้นทางที่ สัญจรเป็นประจำ	3.54	0.90	มาก	3.25	0.86	ปานกลาง	3.32	0.92	ปานกลาง	3.44	0.96	ปานกลาง	3.47	0.97	ปานกลาง	3.33	0.81	ปานกลาง	3.40	0.91	ปานกลาง
6. ที่ตั้งเด่นเห็นได้ ชัดเจน	3.56	0.91	มาก	3.28	0.79	ปานกลาง	3.32	0.88	ปานกลาง	3.45	0.88	ปานกลาง	3.69	0.96	ปานกลาง	3.42	0.88	ปานกลาง	3.45	0.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.56	0.69	มาก	3.34	0.53	ปานกลาง	3.37	0.67	ปานกลาง	3.48	0.74	ปานกลาง	3.53	0.79	มาก	3.31	0.76	ปานกลาง	3.46	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 3 สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{x} = 3.52$) ตั้งในแหล่งชุมชน ($\bar{x} = 3.49$) และ ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน / สถาบันการศึกษา ($\bar{x} = 3.61$) ตั้งในแหล่งชุมชน ($\bar{x} = 3.60$) และ ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{x} = 3.58$) ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.47$) และ ตั้งในแหล่งชุมชน ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.44$) ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{x} = 3.43$) และ ที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน / สถาบันการศึกษา ($\bar{x} = 3.37$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ตั้งในแหล่งชุมชน ($\bar{x} = 3.57$) ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.53$) และที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งเด่น / เห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.69$) ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย ($\bar{x} = 3.56$) และ ที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน / สถาบันการศึกษา ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย , ที่ตั้งเด่น / เห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.42$) อยู่ใน
เส้นทางที่สัญจรเป็นประจำ ($\bar{x} = 3.33$) และ ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.29$)
ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

ด้านการส่งเสริมการตลาด

รายการ	ข้าราชการฯ n = 87			พนักงานบริษัทฯ n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้านแม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. ดุด่าบริการในช่วงเวลาพัก	3.57	0.9	มาก	3.33	0.85	ปาน	3.43	0.88	ปาน	3.42	0.91	ปาน	3.65	1.02	มาก	3.42	0.82	ปาน	3.47	0.91	ปาน
2. มีส่วนเด็ดสำหรับลูกค้าประจำ	3.38	1.02	ปาน	3.32	0.75	ปาน	3.34	0.92	ปาน	3.25	0.85	ปาน	3.58	1.03	มาก	3.38	0.87	ปาน	3.36	0.91	ปาน
3. มีส่วนเด็ดของพื้นที่	3.46	1.05	ปาน	3.46	0.90	ปาน	3.28	0.84	ปาน	3.32	0.85	ปาน	3.53	1.05	มาก	3.50	1.02	ปาน	3.41	0.94	ปาน
โดยรวม	3.47	0.87	ปาน	3.36	0.70	ปาน	3.34	0.71	ปาน	3.32	0.71	ปาน	3.58	0.91	มาก	3.41	0.78	ปาน	3.41	0.78	ปาน

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลดค่าบริการในช่วงเวลาคึก ($\bar{x} = 3.47$) มีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.41$) และมีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.36$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลดค่าบริการในช่วงเวลาคึก ($\bar{x} = 3.57$) มีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.46$) และมีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.38$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.46$) ลดค่าบริการในช่วงเวลาคึก ($\bar{x} = 3.33$) และมีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.32$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลดค่าบริการในช่วงเวลาคึก ($\bar{x} = 3.43$) มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.34$) และมีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.28$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลดค่าบริการในช่วงเวลาคึก ($\bar{x} = 3.42$) มีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.32$) และมีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลดค่าบริการในช่วงเวลาคึก ($\bar{x} = 3.65$) มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.58$) และมีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.53$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีส่วนลดของนาฬิกา ($\bar{x} = 3.50$) ลดค่าบริการในช่วงเวลาดีก
($\bar{x} = 3.42$) และ มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ($\bar{x} = 3.38$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านบุคลากรหรือนักงาน

รายการ	ข้าราชการฯ n = 87			พนักงานบริษัทฯ n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	3.32	0.99	ปานกลาง	3.42	0.86	ปานกลาง	3.31	0.95	ปานกลาง	3.24	0.89	ปานกลาง	3.47	0.95	ปานกลาง	3.42	0.97	ปานกลาง	3.34	0.93	ปานกลาง
2. พนักงานเข้มแข็งและมีสติเป็นกันเอง	3.36	0.95	ปานกลาง	3.61	0.52	มาก	3.18	0.92	ปานกลาง	3.27	0.94	ปานกลาง	3.49	0.96	ปานกลาง	3.21	0.93	ปานกลาง	3.36	0.74	ปานกลาง
3. พนักงานกระตือรือร้นในบริการ	3.33	0.97	ปานกลาง	3.16	0.76	ปานกลาง	3.31	0.86	ปานกลาง	3.36	0.86	ปานกลาง	3.53	0.90	มาก	3.17	0.86	ปานกลาง	3.32	0.87	ปานกลาง
4. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ	3.31	0.91	ปานกลาง	3.18	0.87	ปานกลาง	3.15	0.88	ปานกลาง	3.36	0.82	ปานกลาง	3.45	0.89	ปานกลาง	3.42	0.92	ปานกลาง	3.30	0.88	ปานกลาง
โดยรวม	3.33	0.80	ปานกลาง	3.34	1.08	ปานกลาง	3.23	0.70	ปานกลาง	3.30	0.73	ปานกลาง	3.48	0.80	ปานกลาง	3.30	0.81	ปานกลาง	3.33	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.36$) พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.34$) และ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.32$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.36$) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.33$) และ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.32$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.61$) พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.42$) และพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย, พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.31$) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.18$) และพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.15$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ, พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.36$) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.27$) และพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.24$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.53$) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.49$) และ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย , พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.42$) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.21$) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.17$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

ด้านลักษณะทางกายภาพ

รายการ	ข้าราชการ ¹ n = 87			พนักงานบริษัท ² n = 76			ค้าขาย n = 68			อาชีพอิสระ n = 96			รับจ้างทั่วไป n = 55			พ่อบ้าน/แม่บ้าน n = 24			โดยรวม n = 406		
	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล	\bar{X}	S.D.	แปล
1. มีแสงสว่างเพียงพอ	3.30	0.99	ปานกลาง	3.33	0.79	ปานกลาง	3.12	0.92	ปานกลาง	3.34	0.81	ปานกลาง	3.29	0.97	ปานกลาง	3.17	0.91	ปานกลาง	3.28	0.89	ปานกลาง
2. มีเก้าอี้บริการเพียงพอ	3.31	0.90	ปานกลาง	3.36	0.72	ปานกลาง	3.37	0.87	ปานกลาง	3.18	0.76	ปานกลาง	3.18	0.98	ปานกลาง	3.21	0.72	ปานกลาง	3.27	0.83	ปานกลาง
3. ที่ตั้ง ไม่มีเสียงดัง รบกวนมากเกินไป	3.36	0.97	ปานกลาง	3.42	0.85	ปานกลาง	3.32	0.87	ปานกลาง	3.20	0.81	ปานกลาง	3.29	0.97	ปานกลาง	3.21	0.72	ปานกลาง	3.31	0.88	ปานกลาง
4. โต๊ะที่ตั้งสะอาด	3.21	0.94	ปานกลาง	3.24	0.84	ปานกลาง	3.24	1.02	ปานกลาง	3.24	0.89	ปานกลาง	3.31	0.94	ปานกลาง	3.46	0.72	ปานกลาง	3.25	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.29	0.78	ปานกลาง	3.33	0.60	ปานกลาง	3.26	0.71	ปานกลาง	3.23	0.68	ปานกลาง	3.26	0.79	ปานกลาง	3.26	0.67	ปานกลาง	3.27	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.31$) มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.28$) และมีเก้าอี้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 3.27$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.36$) มีเก้าอี้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 3.31$) และมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.30$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.42$) มีเก้าอี้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 3.36$) และมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.33$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีเก้าอี้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 3.37$) ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.32$) และ โต๊ะที่ตั้งสะอาด ($\bar{x} = 3.24$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.34$) โต๊ะที่ตั้งสะอาด ($\bar{x} = 3.24$) และ ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.20$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ โต๊ะที่ตั้งสะอาด ($\bar{x} = 3.31$) มีแสงสว่างเพียงพอ , ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.29$) และมีเก้าอี้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไป
หาน้อย 3 ลำดับแรก คือ โต๊ะที่ตั้งสะอาด ($\bar{x} = 3.46$) มีเก้าอี้บริการเพียงพอ, ที่ตั้งไม่มีเสียงดัง
รบกวนมากเกินไป ($\bar{x} = 3.21$) และ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.17$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.39$) ให้บริการถูกต้องตามต้องการ ($\bar{x} = 3.32$) และมีการบริการที่รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.26$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการบริการที่รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.34$) ให้บริการถูกต้องตามต้องการ ($\bar{x} = 3.24$) และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง , การจับเวลาที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.22$) ตามลำดับ

พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.71$) มีการบริการที่รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.38$) และให้บริการถูกต้องตามต้องการ ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.32$) การจับเวลาที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.25$) และ ให้บริการถูกต้องตามต้องการ ($\bar{x} = 3.21$) ตามลำดับ

อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการบริการที่รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.32$) ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.30$) และการจับเวลาที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการถูกต้องตามต้องการ ($\bar{x} = 4.00$) ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.51$) และการจับเวลาที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.44$) ตามลำดับ

พ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.21$) การจับเวลาที่นำเชื้อถือ
($\bar{x} = 3.13$) และให้บริการถูกต้องตามต้องการ ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดในตารางที่ 12 ถึง ตารางที่ 20

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน พิจารณาโดยภาพรวม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	1.252	.250	1.415	.218
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	70.833	.177		
รวม	405	72.085			

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	.988	.198	.572	.721
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	138.231	.346		
รวม	405	139.220			

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านราคา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	7.425	1.485	2.271	.047*
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	261.584	.654		
รวม	405	269.009			

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03
จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขต
พื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านราคา

อาชีพ		ข้าราชการฯ	พนักงาน บริษัทฯ	ค้าขาย	อาชีพ อิสระ	รับจ้าง ทั่วไป	พ่อบ้านฯ
	\bar{X}	3.67	3.46	3.46	3.67	3.58	3.16
ข้าราชการฯ	3.67	-	-.0403	-.0837	-.1187	-.0310*	.0445*
พนักงานบริษัทฯ	3.46	-	-	-.0435	-.0784	.0093	.0848
ค้าขาย	3.46	-	-	-	-.0349	.0528	.1283
อาชีพอิสระ	3.67	-	-	-	-	.0877	.1632*
รับจ้างทั่วไป	3.58	-	-	-	-	-	.0755*
พ่อบ้านฯ	3.16	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 15 พบว่า ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ และ อาชีพ
รับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างจาก พ่อบ้าน / แม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 และ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างจากอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัท/
ลูกจ้างเอกชน อาชีพค้าขาย และ อาชีพอิสระ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านสถานที่

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	2.520	.504	1.043	.392
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	193.281	.483		
รวม	405	195.801			

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03
จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านที่ 3 สถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	3.077	.615	1.001	.417
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	245.838	.615		
รวม	405	248.915			

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03
จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านที่ 4 ที่มีอาชีพต่างกัน การส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านบุคลากรหรือพนักงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	2.023	.405	.581	.715
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	278.670	.697		
รวม	405	280.693			

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03
จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	.445	.089	.175	.972
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	203.805	.510		
รวม	405	204.251			

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่
03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านกระบวนการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม (K-1)	5	6.489	1.370	1.796	.113
ภายในกลุ่ม (N-K)	400	305.083	.763		
รวม	405	311.933			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 192 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 406 คน คิดเป็นร้อยละ 47.29 ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะเป็นรายด้าน โดยการหาค่าความถี่ แล้วสรุปในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ดังรายละเอียดในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ควรปรับปรุงโทรศัพท์ให้มีคุณภาพดี	50
2	ควรคิดราคาให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริง	32
3	ควรตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีความปลอดภัยไปมาสะดวก	30
4	ควรมีการให้ส่วนลด แจกของสมนาคุณหรือทำคูปองสะสมยอด	25
5	ควรมีหัวใจของผู้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส	22
6	เต็มใจบริการ	18
7	ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ	15

จากตารางที่ 21 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรปรับปรุงโทรศัพท์ให้มีคุณภาพดี, ควรคิดราคาให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริง, ควรตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีความปลอดภัยไปมาสะดวก, ควรมีการให้ส่วนลด แจกของสมนาคุณหรือทำคูปองสะสมยอดควรมีหัวใจของผู้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจบริการ, ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ, ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ตามลำดับ