

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ . มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) และปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการพินโฟน 108

การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มผู้ใช้และเคยใช้บริการ (พินโฟน 108) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ราย จากสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มียอดจำหน่ายสูง จำนวน 8 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แห่งละ 30 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการพินโฟน 108

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการพินโฟน 108

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการใช้บริการพินโฟน 108

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้บริการพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบจากการใช้บริการพินโฟน 108 และข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ปรับปรุงในบริการพินโฟน 108

ส่วนที่ 6 การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรมและปัญหา ตามอาชีพและการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	240	100.00
ชาย	91	37.90
หญิง	149	62.10
อายุ	240	100.00
น้อยกว่า 20 ปี	30	12.50
20 - 30 ปี	149	62.08
31 - 40 ปี	51	21.25
41 ปี ขึ้นไป	10	4.17
ระดับการศึกษาสูงสุด	240	100.00
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือต่ำกว่า ปวช.	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	30	12.50
ปวส. หรือ อนุปริญญา	80	33.30
ปริญญาตรี	119	49.60
สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.60
อื่นๆ	0	0
อาชีพ	240	100.00
นักเรียน	27	11.25
นักศึกษา	76	31.67
ข้าราชการ	27	11.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	10.25
พนักงานบริษัท	58	24.16
อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ครู โรงเรียนเอกชน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างส่วนราชการ และ แม่บ้าน	27	11.25
รายได้ต่อเดือน	240	100.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	92	38.30
5,001 - 10,000 บาท	76	31.70
10,001 - 15,000 บาท	47	19.60
15,001 - 20,000 บาท	17	7.10
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	8	3.30

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม 108 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศหญิง ร้อยละ 62.10 เพศชาย ร้อยละ 37.90 มีระดับอายุ 20-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 62.10 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 21.30 และอายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 12.50 การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ ร้อยละ 49.60 รองลงมาเป็นระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 33.30 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 12.50 มีอาชีพนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 31.70 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท ร้อยละ 24.20 นักเรียน ข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ครูโรงเรียนเอกชน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างส่วนราชการ และแม่บ้าน มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 11.25 มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.30 รองลงมา คือ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 31.70 และ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 19.60

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน

มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน	235	97.90
ไม่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน	5	2.10
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน ถึงร้อยละ 97.90 และไม่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน ร้อยละ 2.10

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์มือถือ

มีโทรศัพท์มือถือ	จำนวน	ร้อยละ
มีโทรศัพท์มือถือ	103	42.90
ไม่มีโทรศัพท์มือถือ	137	57.10
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีโทรศัพท์มือถือใช้ ร้อยละ 57.10 และมีโทรศัพท์มือถือใช้ ร้อยละ 42.90

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความรู้ความเข้าใจ	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วย		เฉยๆ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1.บริการพินโฟน 108 ช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกล็อคการโทรทางไกลได้	123	51.3	90	37.5	23	9.6	4	1.7	0	0	4.38	เห็นด้วย
2.บริการพินโฟน 108 สะดวก เพราะสามารถใช้จากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ	103	42.9	111	46.3	22	9.2	4	1.7	0	0	4.30	เห็นด้วย
3.บริการพินโฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะใช้โครงข่ายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน	74	30.8	124	51.7	39	16.3	3	1.3	0	0	4.12	เห็นด้วย
4.บัตรพินโฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟน เพราะถ้าบัตรพินโฟน 108 ขาดเสียหาย ก็ยังสามารถใช้บริการพินโฟน 108 ได้	68	28.3	140	58.3	30	12.5	2	0.8	0	0	4.14	เห็นด้วย
5.รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 สวยงามน่าซื้อหรือเก็บสะสม	54	22.5	90	37.5	86	35.8	8	3.3	2	0.8	3.78	เห็นด้วย
6.ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน*	13	5.4	100	41.7	101	42.1	22	9.2	2	0.8	3.42	เฉยๆ
7.ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ปกป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัส และการถูกสุ่มใช้จากบุคคลอื่น	44	18.3	95	39.6	77	32.1	23	9.6	1	0.4	3.66	เห็นด้วย

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ต่อบริการฟิน โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความรู้ความเข้าใจ	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วย		เฉยๆ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
8. บริการฟิน โฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น	15	6.3	82	34.2	87	36.3	47	19.6	9	3.8	3.20	เฉยๆ
9.อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก	13	5.4	97	40.4	90	37.5	36	15.0	4	1.7	3.33	เฉยๆ
10.ระดับราคาจำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อเหมาะสมแล้ว	25	10.4	103	42.9	90	37.5	22	9.2	0	0	3.55	เห็นด้วย
11. การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการฟิน โฟน 108 คิดในอัตรา 3 นาที 1 บาท	26	10.8	120	50.0	63	26.3	30	12.5	1	0.4	3.58	เห็นด้วย
12. การคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการฟิน โฟน 108 จะคิดตามระยะทางทำให้ค่าโทรถูกกว่าโทรศัพท์ตามบ้าน	31	12.9	101	42.1	76	31.7	32	13.3	0	0	3.55	เห็นด้วย
13.การซื้อบัตรฟิน โฟน 108 จากตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ ได้ นอกเหนือจากการซื้อที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์	41	17.1	102	42.5	71	29.6	26	10.8	0	0	3.66	เห็นด้วย
14. ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108	22	9.2	78	32.5	97	40.4	39	16.3	4	1.7	3.31	เฉยๆ
15.การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรฟิน โฟน 108 จำนวน 5,000 บาท จะได้รับส่วนลด 5% และซื้อ 3,000 บาทได้รับส่วนลด 3%	18	7.5	81	33.8	99	41.3	39	16.3	3	1.3	3.30	เฉยๆ

ตารางที่ 6 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อบริการฟินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความรู้ความเข้าใจ	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วย		เฉยๆ		ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
16.การลดราคาบัตรฟินโฟน 108 ในบางรุ่น	14	5.8	90	37.5	94	39.2	42	17.5	0	0	3.32	เฉยๆ

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบริการฟินโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการฟินโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก การลดราคาบัตรฟินโฟน 108 ในบางรุ่น ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟินโฟน 108 การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรฟินโฟน 108 จำนวน 5,000 บาท จะได้รับส่วนลด 5% และซื้อ 3,000 บาท ได้รับส่วนลด 3% และบริการฟินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์กร โทรศัพท์ฯ เท่านั้น

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้สึก	พอใจมากที่สุด		พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้สึก
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1.ความพอใจบริการ พินโฟน 108 ในการแก้ ปัญหาโทรศัพท์ ถูกสื่อการ โทรทางไกล	81	33.8	132	55.0	26	10.8	1	0.4	0	0	4.22	พอใจ
2.ความพอใจต่อบริการ พินโฟน 108 เมื่อเทียบกับ บริการ โทรศัพท์สาธารณะ	50	20.8	148	61.7	40	16.7	1	0.4	1	0.4	4.02	พอใจ
3.ความพอใจต่อบริการ พินโฟน 108 เมื่อเทียบกับ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	46	19.2	122	50.8	61	25.4	7	2.9	4	1.7	3.83	พอใจ
4.ความพอใจต่อบริการ พินโฟน 108 เมื่อเทียบกับ บริการ โทรศัพท์สาธารณะ แบบใช้บัตรการ์ดโฟน	47	19.6	124	51.7	61	25.4	8	3.3	0	0	3.88	พอใจ
5.ความพอใจในรูปภาพ หน้าบัตรพินโฟน 108	42	17.5	99	41.3	88	36.7	9	3.8	2	0.8	3.71	พอใจ
6.ความพอใจในขั้นตอน และวิธีการใช้บริการ พินโฟน 108	14	5.8	93	38.8	107	44.6	24	10.0	2	0.8	3.39	เฉยๆ
7.ความพอใจในความยาว ของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก	8	3.3	81	33.8	99	41.3	46	19.2	8	2.5	3.16	เฉยๆ
8. ความพอใจที่บริการ พินโฟน 108 โทรออกได้ เฉพาะ โทรศัพท์ที่ใช้เลข หมายของ ทศท. เท่านั้น	17	7.1	65	27.1	99	41.3	48	20.0	11	4.6	3.12	เฉยๆ
9.ความพอใจในอายุการใช้ งานของรหัสส่วนตัว ที่มี อายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้ บริการครั้งแรก	10	4.2	85	35.4	99	41.3	43	17.9	3	1.3	3.23	เฉยๆ

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้สึ	พอใจมากที่สุด		พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้สึ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
10.ความพอใจในระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ*	23	9.6	105	43.8	84	35.0	27	11.3	0	0	3.52	พอใจ
11.ความพอใจในการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108	22	9.2	113	47.1	74	30.8	31	12.9	0	0	3.53	พอใจ
12.ความพอใจในการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของบริการพินโฟน 108	20	8.3	94	39.2	99	41.3	27	11.3	0	0	3.45	เฉยๆ
13.ความพอใจในการซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์	22	9.2	93	38.8	85	35.4	37	15.4	3	1.3	3.39	เฉยๆ
14.ความพอใจในการซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย	17	7.1	115	47.9	80	33.3	28	11.7	0	0	3.50	เฉยๆ
15.ความพอใจรูปแบบโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108	7	2.9	102	42.5	92	38.3	37	15.4	2	0.8	3.31	เฉยๆ
16.ความพอใจในส่วนลดจากการซื้อบัตรพินโฟน 108	8	3.3	96	40.0	110	45.8	25	10.4	1	0.4	3.35	เฉยๆ
17.ความพอใจต่อการลดราคาบัตรพินโฟน 108 ในบางรุ่น	4	1.7	82	34.2	119	49.6	34	14.2	1	0.4	3.23	เฉยๆ

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกล ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความพอใจในรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ความพอใจในระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ ความพอใจในการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการพินโฟน 108

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของรูปแบบการใช้บริการพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รูปแบบการใช้บริการพินโฟน 108	จำนวน	ร้อยละ
โทรภายในท้องถิ่น	115	47.9
โทรทางไกลภายในประเทศ	121	50.4
โทรทางไกลต่างประเทศ	4	1.7
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรทางไกลภายในประเทศมากที่สุด ร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 47.9 และโทรทางไกลต่างประเทศ ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละเกี่ยวกับความถี่ในการซื้อบัตรพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ของการซื้อบัตรพินโฟน 108	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละครั้ง	7	2.92
เดือนละครั้ง	8	3.33
ซื้อเมื่อจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์	60	25.00
ซื้อเมื่อมีส่วนลด	2	0.83
ซื้อเมื่อรูปภาพหน้าบัตรสวยถูกใจ	19	7.92
ไม่แน่นอน	144	60.00
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 9 ความถี่ของการซื้อบัตรพินโฟนของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่นอน ร้อยละ 60.00 รองลงมา ซื้อเมื่อจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 25.00 และซื้อเมื่อรูปภาพหน้าบัตรสวยถูกใจ ร้อยละ 7.92

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของราคาบัตรพินโฟน 108 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อเป็นประจำ

ราคาบัตรพินโฟน 108	จำนวน	ร้อยละ
50 บาท	99	41.25
100 บาท	120	50.00
200 บาท	9	3.75
300 บาท	9	3.75
500 บาท	3	1.25
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ราคาบัตรพินโฟน 108 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อเป็นประจำ คือ ราคา 100 บาท ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ ราคา 50 บาท ร้อยละ 41.25 ราคา 200 บาท และราคา 300 บาท เท่ากัน คือ ร้อยละ 3.75

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของการใช้บริการพินโฟน 108 ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการใช้บริการพินโฟน 108 ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	46	19.17
10 - 20 ครั้งต่อเดือน	43	17.92
20 - 30 ครั้งต่อเดือน	5	2.08
มากกว่า 30 ครั้งต่อเดือน	5	2.08
ไม่แน่นอน	141	58.75
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ความถี่ของการใช้บริการพินโฟน 108 ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แน่นอน ร้อยละ 58.75 ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.17 และ 10 - 20 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 17.92

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการพิน โฟน 108*

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา	155	64.6
บ้านหรือที่พักอาศัยของตนเอง	121	50.4
บ้านหรือที่พักอาศัยของบุคคลอื่น เช่น บ้านเพื่อน บ้านญาติ หรือหอพัก	44	18.3
โทรศัพท์สาธารณะ	75	31.3

*ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่า สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการพิน โฟน 108 มากที่สุด คือ สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา ร้อยละ 64.6 รองลงมาคือ บ้านหรือที่พักอาศัยของตนเอง ร้อยละ 50.4 และใช้บริการที่โทรศัพท์สาธารณะ ร้อยละ 31.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพิน โฟน 108

สถานที่ซื้อบัตร	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานบริการโทรศัพท์	167	69.6
ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย	72	30.0
ไม่ตอบ	1	0.4
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพิน โฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ร้อยละ 69.6 และจากร้านค้าตัวแทนจำหน่าย ร้อยละ 30.0

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพิน โฟน 108 จากสถานที่
จำหน่ายแต่ละแห่ง

เหตุผลที่ซื้อบัตรพิน โฟน 108 จากสถานที่จำหน่ายดังกล่าว	จำนวน	ร้อยละ
อยู่ใกล้ที่พัก หรือ สถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษา	131	54.58
บริการดี	47	19.59
ไม่ทราบว่ามีสถานที่จำหน่ายบัตรแห่งอื่นๆ อีก	59	24.58
ไม่ตอบ	3	1.25
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพิน โฟน 108 จากสถานที่
จำหน่ายแต่ละแห่ง (จากตารางที่ 13) เพราะอยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน หรือสถานศึกษา ร้อยละ 54.58 ไม่
ทราบว่ามีสถานที่จำหน่ายบัตรแห่งอื่นๆ อีก ร้อยละ 24.58 และ บริการดี ร้อยละ 19.59

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการพิน โฟน 108 ในอนาคต

พฤติกรรมการใช้บริการพิน โฟน 108 ในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้แน่นอน	128	53.3
ไม่แน่ใจ	101	42.1
ไม่ใช้	11	4.6
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการพิน โฟน 108
แน่นอน ร้อยละ 53.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 42.1 และ ไม่ใช้ ร้อยละ 4.6

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำบริการฟินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จัก

การแนะนำบริการฟินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จัก	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	149	62.08
อาจจะแนะนำ	88	36.67
ไม่แนะนำ	3	1.25
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะแนะนำบริการฟินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จักร้อยละ 62.08 อาจจะแนะนำ ร้อยละ 36.67 และไม่แนะนำ ร้อยละ 1.25

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการพินโฟน 108 และข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยากให้มีการปรับปรุงในบริการพินโฟน 108

ตารางที่ 17 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบจากการใช้ บริการพินโฟน 108	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	ระดับ ของ ปัญหา
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1.การต่อเข้าระบบ 108 ทึดยาก	83	34.6	84	35.0	60	25.0	11	4.6	2	0.8	3.98	มาก
2.ความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา	9	3.8	60	25	103	42.9	64	26.7	4	1.7	3.03	ปานกลาง
3.รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ไม่สวย	21	8.8	84	35.0	100	41.7	28	11.7	7	2.9	3.35	ปานกลาง
4.ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ช่างยาก*	35	14.6	119	49.6	74	30.8	9	3.8	2	0.8	3.74	มาก
5.รหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก มีความยาวเกินไป*	50	20.8	119	49.6	66	27.5	3	1.3	1	0.4	3.92	มาก
6. บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายของ ทศท. เท่านั้น	37	15.4	133	55.4	64	26.7	4	1.7	2	0.8	3.83	มาก
7. รหัสส่วนตัวมีอายุการใช้งานเพียง 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก	28	11.7	108	45.0	91	37.9	12	5.0	1	0.4	3.63	มาก
8. บัตรพินโฟน 108 มีราคาแพง*	15	6.3	96	40.0	105	43.8	21	8.8	2	0.8	3.42	ปานกลาง
9. บัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย*	6	2.5	103	42.9	107	44.6	17	7.1	4	1.7	3.38	ปานกลาง
10. การคิดค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง*	25	10.4	111	46.3	83	34.6	21	8.8	0	0	3.58	มาก
11. การคิดค่าโทรศัพท์ทางไกลของบริการพินโฟน 108 แพง	19	7.9	109	45.4	93	38.8	19	7.9	0	0	3.53	มาก

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้
บริการพินโฟน 108

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบ จากการใช้ บริการพินโฟน 108	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่า เฉลี่ย	ระดับ ของ ปัญหา
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
12.สถานที่จำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 มีน้อย หรือบัตร พินโฟน 108 ยาก ไม่ทราบว่า มีสถานที่จำหน่ายบัตรที่ไหน บ้าง	26	10.8	117	48.8	79	32.9	17	7.1	1	0.4	3.63	มาก
13.ไม่ทราบถึงการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ บริการพินโฟน 108	21	8.8	116	48.3	83	34.6	19	7.9	1	0.4	3.57	มาก
14.ไม่ทราบช่วงเวลาที่มีการ ลดราคาบัตรพินโฟน 108	27	11.3	127	52.9	66	27.5	19	7.9	1	0.4	3.67	มาก
15.ต้องซื้อบัตรพินโฟน 108 เป็นจำนวนมาก จึงจะได้รับส่วนลด	23	9.6	109	45.4	87	36.3	20	8.3	1	0.4	3.55	มาก

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบ จากการใช้บริการพิน
โฟน 108 อยู่ในระดับมาก แต่ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องบัตร
พินโฟน 108 มีราคาแพง บัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108
ไม่สวย ความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

ตารางที่ 18 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการปรับปรุงบริการฟิน โฟน 108

	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ด้านผลิตภัณฑ์	1. ลดความยาวของรหัสส่วนตัว	6
	2. ควรให้บริการฟิน โฟน 108 สามารถใช้ได้กับโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายอื่นที่ไม่ใช่เลขหมายขององค์กรโทรศัพท์ ฯ ได้ด้วย	1
	3. ปรับปรุงการต่อเข้าระบบ 108 ให้ติดตั้ง	1
	4. ควรลดขั้นตอนการใช้ลง	1
	5. ควรให้บริการฟิน โฟน 108 สามารถใช้ร่วมกับบริการวายเทล 1234 ได้ เพื่อให้ค่าบริการโทรทางไกลถูกลง	1
ด้านราคา	6. ลดค่าโทรศัพท์ทางไกลของบริการฟิน โฟน 108 ลง	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	7. เพิ่มสถานที่จำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 ให้มากขึ้น	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด	8. ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108	3

จากตารางที่ 18 เป็นการรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องที่คุณตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการปรับปรุงในบริการฟิน โฟน 108 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการลดความยาวของรหัสลง ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108 และเพิ่มสถานที่จำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 ให้มากขึ้น

ส่วนที่ 6 การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรมและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามอาชีพและการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการฟิน โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความรู้ความเข้าใจ	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ถูกจ้างส่วนราชการ ถูกจ้าง ประจำ ครู ไร่ เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1.บริการฟิน โฟน 108 ช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือโดยการโทรทางไกลได้	4.37 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.59 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.56 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.48 (เห็นด้วย)	4.19 (เห็นด้วย)	4.38 (เห็นด้วย)
2.บริการฟิน โฟน 108 สะดวก เพราะสามารถใช้จากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ไม่ต้องเดินทางสู่โทรศัพท์สาธารณะ	4.22 (เห็นด้วย)	4.25 (เห็นด้วย)	4.33 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.30 (เห็นด้วย)
3.บริการฟิน โฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เพราะใช้โครงข่ายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน	4.00 (เห็นด้วย)	3.89 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.29 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)
4.บัตรฟิน โฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟนเพราะถ้าบัตรฟิน โฟน 108 ชำรุดเสียหาย ก็ยังสามารถใช้บริการฟิน โฟน 108 ได้	4.15 (เห็นด้วย)	4.12 (เห็นด้วย)	4.00 (เห็นด้วย)	4.40 (เห็นด้วย)	4.09 (เห็นด้วย)	4.22 (เห็นด้วย)	4.14 (เห็นด้วย)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามค่าบริการพิน
โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความรู้ความเข้าใจ	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราช การ ลูกจ้าง ประจำ ครู ไร เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
5. รูปภาพหน้าบัตร พินโฟน 108 สวยงาม น่าซื้อหรือเก็บสะสม	3.44 (เฉลี่ย)	3.91 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.68 (เห็นด้วย)	3.88 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.78 (เห็นด้วย)
6. ลำดับขั้นตอนและ วิธีการใช้บริการพิน โฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน*	3.41 (เฉลี่ย)	3.41 (เฉลี่ย)	3.44 (เฉลี่ย)	3.24 (เฉลี่ย)	3.50 (เฉลี่ย)	3.44 (เฉลี่ย)	3.42 (เฉลี่ย)
7. ความยาวของรหัส ส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ช่วยป้องกันการ ซ้ำซ้อนของรหัสและ ป้องกันการถูกดักใช้ จากบุคคลอื่น	3.59 (เห็นด้วย)	3.70 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)	3.48 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
8. บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะ โทรศัพท์ที่ใช้เลข หมายขององค์การ โทรศัพท์ฯ เท่านั้น	3.11 (เฉลี่ย)	3.25 (เฉลี่ย)	3.04 (เฉลี่ย)	3.16 (เฉลี่ย)	3.36 (เฉลี่ย)	2.96 (เฉลี่ย)	3.20 (เฉลี่ย)
9. อายุการใช้งานของ รหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้ บริการครั้งแรก	3.22 (เฉลี่ย)	3.38 (เฉลี่ย)	3.19 (เฉลี่ย)	3.04 (เฉลี่ย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.15 (เฉลี่ย)	3.33 (เฉลี่ย)
10. ระดับราคาจำหน่าย บัตรพินโฟน 108 ที่มี ให้เลือกซื้อเหมาะสม แล้ว	3.37 (เฉลี่ย)	3.49 (เฉลี่ย)	3.44 (เฉลี่ย)	3.48 (เฉลี่ย)	3.72 (เห็นด้วย)	3.67 (เห็นด้วย)	3.55 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพิน
โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความรู้ความเข้าใจ	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ถูกจ้างส่วนราช การ ถูกจ้าง ประจำ ครู ไร่ เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
11. การคิดอัตราค่า โทรศัพท์ภายในจังหวัด เดียวกันของบริการพิน โฟน 108 คิดในอัตรา 3 นาที 1 บาท	3.48 (เลขๆ)	3.55 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.40 (เลขๆ)	3.71 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.58 (เห็นด้วย)
12. การคิดอัตราค่าโทร ทางไกลของบริการพิน โฟน 108 จะคิดตาม ระยะทาง ทำให้ค่าโทร ถูกกว่าโทรศัพท์ตาม บ้าน	3.48 (เลขๆ)	3.47 (เลขๆ)	3.56 (เห็นด้วย)	3.52 (เห็นด้วย)	3.71 (เห็นด้วย)	3.48 (เลขๆ)	3.55 (เห็นด้วย)
13. การซื้อบัตรพิน โฟน 108 จากตัวแทนจำหน่าย อื่นๆ ได้ นอกเหนือจาก การซื้อที่สำนักงาน บริการโทรศัพท์	3.33 (เลขๆ)	3.63 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)	3.72 (เห็นด้วย)	3.81 (เห็นด้วย)	3.59 (เห็นด้วย)	3.66 (เห็นด้วย)
14. ความน่าสนใจของ รูปแบบการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ บริการพินโฟน	3.44 (เลขๆ)	3.30 (เลขๆ)	3.44 (เลขๆ)	3.16 (เลขๆ)	3.33 (เลขๆ)	3.19 (เลขๆ)	3.31 (เลขๆ)
15. การให้ส่วนลดจาก การซื้อบัตรพิน โฟน 108 จำนวน 5,000 บาท จะ ได้รับส่วนลด 5% และ ซื้อ 3,000 บาท ได้รับ ส่วนลด 3%	3.15 (เลขๆ)	3.26 (เลขๆ)	3.48 (เลขๆ)	3.20 (เลขๆ)	3.41 (เลขๆ)	3.22 (เลขๆ)	3.30 (เลขๆ)
16. การลดราคาบัตรพิน โฟน 108 ในบางรุ่น	3.07 (เลขๆ)	3.28 (เลขๆ)	3.44 (เลขๆ)	3.00 (เลขๆ)	3.48 (เลขๆ)	3.48 (เลขๆ)	3.32 (เลขๆ)

จากตารางที่ 19 พบว่าความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในบริการพินโฟน 108 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยในแต่ละอาชีพ สามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

1. นักเรียน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่องการแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกลได้ บริการพินโฟน 108 สะดวกเพราะสามารถใช้งานจากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางสู่โทรศัพท์สาธารณะ บัตรพินโฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟน บริการพินโฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัสและป้องกันการถูกสวมใส่จากบุคคลอื่น

2. นักศึกษา ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ การคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพินโฟน 108 ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 การลดราคาบัตรพินโฟน 108 ในบางรุ่น การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรพินโฟน 108 และบริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น

3. ข้าราชการ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องการแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกลได้ แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่อง การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรพินโฟน 108 ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 การลดราคาบัตรพินโฟน 108 ในบางรุ่น อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก และบริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย และมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องการแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกลได้ แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรพินโฟน 108 บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการพิน

โฟน 108 อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก และการลดราคาบัตรโฟน 108 ในบางรุ่น

5. พนักงานบริษัท ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน การลดราคาบัตรโฟน 108 ในบางรุ่น การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรโฟน 108 บริการโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์เท่านั้น และความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการโฟน 108

6. อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก การคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการโฟน 108 การลดราคาบัตรโฟน 108 ในบางรุ่น ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรโฟน 108 ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการโฟน 108 อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก และบริการโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์เท่านั้น

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความรู้	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ถูกจ้างส่วน ราชการ ถูกจ้าง ประจำ ครู ไร่ เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1.ความพอใจบริการพินโฟน 108 ในการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล	4.26 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	4.30 (พอใจ)	4.44 (พอใจ)	4.33 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.22 (พอใจ)
2.ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ	4.00 (พอใจ)	3.92 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	4.20 (พอใจ)	4.09 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.02 (พอใจ)
3.ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.78 (พอใจ)	3.82 (พอใจ)	3.93 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.97 (พอใจ)	3.37 (พอใจ)	3.83 (พอใจ)
4.ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรกดพิน	3.81 (พอใจ)	3.75 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)	4.12 (พอใจ)	4.00 (พอใจ)	3.63 (พอใจ)	3.88 (พอใจ)
5.ความพอใจในรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108	3.52 (พอใจ)	3.66 (พอใจ)	3.85 (พอใจ)	3.68 (พอใจ)	3.86 (พอใจ)	3.59 (พอใจ)	3.71 (พอใจ)
6.ความพอใจในขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108	3.41 (เฉยๆ)	3.36 (เฉยๆ)	3.41 (เฉยๆ)	3.24 (เฉยๆ)	3.55 (มาก)	3.22 (เฉยๆ)	3.39 (เฉยๆ)
7.ความพอใจในความยาวของรหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก	3.11 (เฉยๆ)	3.09 (เฉยๆ)	3.00 (เฉยๆ)	3.20 (เฉยๆ)	3.43 (เฉยๆ)	2.96 (เฉยๆ)	3.16 (เฉยๆ)

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพิน โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความรู้สึกรู้สึก	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วน ราชการ ลูกจ้าง ประจำ ครู/โรง เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
8. ความพอใจที่บริการ พิน โฟน 108 โทรออก ได้เฉพาะ โทรศัพท์ที่ใช้ เลขหมายขององค์การ โทรศัพท์ฯ เท่านั้น	3.11 (เลขฯ)	3.03 (เลขฯ)	3.19 (เลขฯ)	3.28 (เลขฯ)	3.34 (เลขฯ)	2.70 (เลขฯ)	3.12 (เลขฯ)
9.ความพอใจในอายุ การใช้งานของรหัส ส่วนตัว ที่มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้ บริการครั้งแรก	3.04 (เลขฯ)	3.26 (เลขฯ)	3.44 (เลขฯ)	2.84 (เลขฯ)	3.45 (เลขฯ)	3.04 (เลขฯ)	3.23 (เลขฯ)
10.ความพอใจในระดับ ราคาบัตรพิน โฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ*	3.37 (เลขฯ)	3.52 (พอใจ)	3.37 (เลขฯ)	3.64 (พอใจ)	3.62 (พอใจ)	3.48 (เลขฯ)	3.52 (พอใจ)
11.ความพอใจในการคิด อัตราค่าโทรศัพท์ภายใน จังหวัดเดียวกันของ บริการพิน โฟน 108	3.41 (เลขฯ)	3.41 (เลขฯ)	3.56 (พอใจ)	3.72 (พอใจ)	3.64 (พอใจ)	3.52 (พอใจ)	3.53 (พอใจ)
12.ความพอใจในการ คิดอัตราค่าโทรศัพท์ ทางไกลภายใน ประเทศของบริการพิน โฟน 108	3.56 (พอใจ)	3.49 (เลขฯ)	3.33 (เลขฯ)	3.48 (เลขฯ)	3.47 (เลขฯ)	3.26 (เลขฯ)	3.45 (เลขฯ)
13.ความพอใจในการ ซื้อบัตรพิน โฟน 108 ที่ สำนักงานบริการ โทรศัพท์	3.37 (เลขฯ)	3.34 (เลขฯ)	3.26 (เลขฯ)	3.48 (เลขฯ)	3.57 (พอใจ)	3.22 (เลขฯ)	3.39 (เลขฯ)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพิน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ความรู้สึก	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วน ราชการ ลูกจ้าง ประจำ ครู/โรง เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
14.ความพอใจในการ ซื้อบัตรพิน 108 ที่ ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย	3.33 (เลขๆ)	3.54 (พอใจ)	3.48 (เลขๆ)	3.56 (พอใจ)	3.50 (เลขๆ)	3.56 (พอใจ)	3.50 (เลขๆ)
15.ความพอใจรูปแบบ โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการพิน 108	3.15 (เลขๆ)	3.24 (เลขๆ)	3.52 (พอใจ)	3.28 (เลขๆ)	3.45 (เลขๆ)	3.22 (เลขๆ)	3.31 (เลขๆ)
16.ความพอใจในส่วน ลดจากการซื้อบัตร พิน 108	3.22 (เลขๆ)	3.36 (เลขๆ)	3.48 (เลขๆ)	3.16 (เลขๆ)	3.41 (เลขๆ)	3.41 (เลขๆ)	3.35 (เลขๆ)
17.ความพอใจต่อการ ลดราคาบัตรพิน 108 ในบางรุ่น	3.04 (เลขๆ)	3.22 (เลขๆ)	3.26 (เลขๆ)	3.12 (เลขๆ)	3.26 (เลขๆ)	3.41 (เลขๆ)	3.23 (เลขๆ)

จากตารางที่ 20 พบว่า ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพินโฟน 108 ในแต่ละอาชีพ อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. นักเรียน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การคิดค่าโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของบริการพินโฟน 108 รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108

2. นักศึกษา ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 การซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่ตัวแทนจำหน่าย และระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ

3. ข้าราชการ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน บริการโทรศัพท์สาธารณะ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 การคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 และรูปแบบโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ และการซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่ตัวแทนจำหน่าย

5. พนักงานบริษัท ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 การคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 ระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ การซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108

6. อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ชุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉย ๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อกการโทรทางไกล (ค่าเฉลี่ย 4.04) บริการพินโฟน

108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน และ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รูปภาพหน้าบัตรโฟน 108 การซื้อบัตรโฟน 108 ที่ตัวแทนจำหน่าย การคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการโฟน 108

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	มีโทรศัพท์มือถือ		ไม่มีโทรศัพท์มือถือ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	3	11.1	24	88.9	27	100.0
นักศึกษา	34	44.7	42	55.3	76	100.0
ข้าราชการ	13	48.1	14	51.9	27	100.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	64.0	9	36.0	25	100.0
พนักงานบริษัท	18	31.0	40	69.0	58	100.0
อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน	19	70.4	8	29.6	27	100.0
รวม	103	42.9	137	57.1	240	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่านักเรียนทั้งหมด จำนวน 27 คน มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 11.1 ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 88.9 นักศึกษาทั้งหมด จำนวน 76 คน มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 44.7 ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 55.3 ข้าราชการจำนวน 27 คน มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 48.1 ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 51.9 พนักงานรัฐวิสาหกิจทั้งหมด จำนวน 25 คน มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 64.0 ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 36.0 พนักงานบริษัททั้งหมด จำนวน 58 คน มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 31.0 ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 69.0 และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 70.4 ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 29.6

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามรูปแบบการโทร โดยใช้ฟิโนโฟน 108 จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	โทรภายใน จังหวัดเดียวกัน		โทรทางไกล ภายในประเทศ		โทรทางไกล ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	16	59.3	11	40.7	0	0	27	100.0
นักศึกษา	36	47.4	37	48.7	3	3.9	76	100.0
ข้าราชการ	11	40.7	16	59.3	0	0	27	100.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	48.0	12	48.0	1	4.0	25	100.0
พนักงานบริษัท	24	41.4	34	58.6	0	0	58	100.0
อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน	16	59.3	11	40.7	0	0	27	100.0
รวม	115	47.9	121	50.4	4	1.7	240	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่ารูปแบบการโทรของแต่ละอาชีพ เป็นดังนี้ นักเรียน โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 59.3 โทรทางไกลภายในประเทศ ร้อยละ 40.7 นักศึกษา โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 47.4 โทรทางไกลภายในประเทศ ร้อยละ 48.7 โทรทางไกลต่างประเทศ ร้อยละ 3.9 ข้าราชการ โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 40.7 โทรทางไกลในประเทศ ร้อยละ 59.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ โทรภายในท้องถิ่น และโทรทางไกลภายในประเทศ เท่ากัน คือ ร้อยละ 48.0 โทรทางไกลต่างประเทศ ร้อยละ 4.0 พนักงานบริษัท โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 41.4 โทรทางไกลภายในประเทศ ร้อยละ 58.6 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 59.3 โทรทางไกลภายในประเทศ ร้อยละ 40.7

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจะยังคงใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ใช้แน่นอน		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	16	59.3	10	37.0	1	3.7	27	100.0
นักศึกษา	39	51.3	35	46.1	2	2.6	76	100.0
ข้าราชการ	14	51.9	12	44.4	1	3.7	27	100.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	48.0	10	40.0	3	12.0	25	100.0
พนักงานบริษัท	36	62.1	20	34.5	2	3.4	58	100.0
อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน	11	40.7	14	51.9	2	7.4	27	100.0
รวม	128	53.3	101	42.1	11	4.6	240	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่านักเรียน จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 59.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 37.0 ไม่ใช้ ร้อยละ 3.7 นักศึกษา จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 51.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 46.1 ไม่ใช้ ร้อยละ 2.6 ข้าราชการ จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 51.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 44.4 ไม่ใช้ ร้อยละ 3.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 48.0 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 40.0 ไม่ใช้ ร้อยละ 12.0 พนักงานบริษัท จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 62.1 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 34.5 ไม่ใช้ ร้อยละ 3.4 ส่วนอาชีพอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 40.7 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 51.9 ไม่ใช้ ร้อยละ 7.4

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ
 ฟินโฟน 108 จำแนกตามอาชีพ

ปัญหา ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการ ฟินโฟน 108	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วน ราชการ ลูกจ้าง ประจำ ครู ไร่ เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1.การต่อเข้าระบบ 108 ติดยาก	4.19 (มาก)	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	3.56 (มาก)	3.98 (มาก)
2.ความไม่ชัดเจนของ สัญญาณขณะสนทนา	3.07 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
3.รูปภาพหน้าบัตรพิน โฟน 108 ไม่สวย	3.41 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.67 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
4.ลำดับขั้นตอนและวิธี การให้บริการฟินโฟน 108 พุ่งซาก*	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)
5.รหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก มีความยาว เกินไป*	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)
6. บริการฟินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะ โทรศัพท์ที่ใช้เลขหมาย ขององค์กร โทรศัพท์ เท่านั้น	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
7. รหัสส่วนตัวมีอายุ การใช้งานเพียง 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้ บริการครั้งแรก	3.70 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
8. บัตรฟินโฟน 108 มี ราคาแพง*	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
9. บัตรฟินโฟน 108 มี ระดับราคาให้เลือก น้อย*	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ핀 โฟน 108 จำแนกตามอาชีพ

ปัญหา ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการ 핀 โฟน 108	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท	อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วน ราชการ ลูกจ้าง ประจำ ครู ไร่ เรียนเอกชน และแม่บ้าน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
10.การคิดอัตราค่า โทรศัพท์ภายในจังหวัด เดียวกันของบริการ핀 โฟน 108 มีราคาแพง*	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.78 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
11.การคิดอัตราค่า โทรศัพท์ทางไกลของ บริการ핀 โฟน 108 มี ราคาแพง	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)
12.สถานที่จำหน่ายบัตร 핀 โฟน 108 มีน้อย หาซื้อบัตร핀 โฟน 108 ยาก ไม่ทราบว่ามีการ จำหน่ายบัตรที่ไหน บ้าง	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)
13.ไม่ทราบถึงการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับบริการ핀 โฟน 108	3.37 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)
14.ไม่ทราบช่วงเวลา ที่มีการลดราคาบัตร 핀 โฟน 108	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)	3.67 (มาก)
15.ต้องซื้อบัตร 핀 โฟน 108 เป็นจำนวนมาก จึงจะได้รับส่วนลด	3.15 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108 โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยในแต่ละอาชีพ ดังต่อไปนี้

1. นักเรียน ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับปานกลาง แต่พบปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่องการต่อเข้าระบบ 108 ยาก รหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก มีความยาวเกินไป บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์เท่านั้น รหัสส่วนตัวมีอายุการใช้งานเพียง 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ยุ่งยาก การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง และไม่ทราบช่วงเวลาที่มีการลดราคาบัตรพินโฟน 108

2. นักศึกษา ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับปานกลาง แต่พบปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่องรหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก มีความยาวเกินไป การต่อเข้าระบบ 108 ยาก บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์เท่านั้น ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ยุ่งยาก การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง และไม่ทราบช่วงเวลาที่มีการลดราคาบัตรพินโฟน 108

3. ข้าราชการ ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องต้องซื้อบัตรพินโฟน 108 เป็นจำนวนมาก จึงจะได้รับส่วนลดและความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ไม่สวย บัตรพินโฟน 108 มีราคาแพง การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง บัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย และความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

5. พนักงานบริษัท ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟนอยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ไม่สวย และความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

6. อาชีพอื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟนอยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง บัตรพินโฟน 108 มีราคาแพง บัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ไม่สวย และความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

ตารางที่ 25 แสดงข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการปรับปรุงบริการฟิน โฟน 108
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
นักศึกษา	ปรับปรุงการต่อเข้าระบบ 108 ให้ติดตั้ง	1
	ควรลดขั้นตอนการใช้ลง	1
	ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108	1
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ลดความยาวของรหัสส่วนตัวลง	1
	ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108	1
พนักงานบริษัท	ลดความยาวของรหัสส่วนตัวลง	3
	ลดค่าโทรศัพท์ทางไกลของบริการฟิน โฟน 108 ลง	1
	เพิ่มสถานที่จำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 ให้มากขึ้น	1
	ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108	1
อาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว	ลดความยาวของรหัสส่วนตัวลง	2
	ควรให้บริการฟิน โฟน 108 สามารถใช้ได้กับโทรศัพท์ที่ใช้	1
ลูกจ้างส่วนราชการ	เลขหมายอื่นที่ไม่ใช่เลขหมายขององค์กร โทรศัพท์ ๆ ได้ด้วย	
ลูกจ้างประจำ	ควรให้บริการฟิน โฟน 108 สามารถใช้ร่วมกับบริการวายเทล 1234	1
ครูโรงเรียนเอกชน และแม่บ้าน	ได้ เพื่อให้ค่าบริการโทรทางไกลถูกลง	
	เพิ่มสถานที่จำหน่ายบัตรฟิน โฟน 108 ให้มากขึ้น	1

จากตารางที่ 25 พบว่านักศึกษาต้องการให้ปรับปรุงการต่อเข้าระบบ 108 ให้ติดตั้ง ลดขั้นตอนการใช้ลง และปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ต้องการให้ลดความยาวของรหัสลง และปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟิน โฟน 108

พนักงานบริษัท และอาชีพอื่น ๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างประจำ ครูโรงเรียนเอกชนและแม่บ้าน ต้องการให้ลดความยาวของรหัสส่วนตัวลง

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพิน โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ

ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	มีโทรศัพท์มือถือ	ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
	(ค่าเฉลี่ย)	(ค่าเฉลี่ย)
1. บริการพิน โฟน 108 ช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกบล็อกการโทรทางไกลได้	4.32 (เห็นด้วย)	4.43 (เห็นด้วย)
2. บริการพิน โฟน 108 สะดวก เพราะสามารถใช้จากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางสู่โทรศัพท์สาธารณะ	4.21 (เห็นด้วย)	4.37 (เห็นด้วย)
3. บริการพิน โฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะใช้โครงข่ายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน	4.00 (เห็นด้วย)	4.21 (เห็นด้วย)
4. บัตรพิน โฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟน เพราะถ้าบัตรพิน โฟน 108 ชำรุดเสียหาย ก็ยังสามารถใช้บริการพิน โฟน 108 ได้	4.13 (เห็นด้วย)	4.15 (เห็นด้วย)
5. รูปภาพหน้าบัตรพิน โฟน 108 สวยงามน่าซื้อหรือเก็บสะสม	3.72 (เห็นด้วย)	3.82 (เห็นด้วย)
6. ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพิน โฟน 108 ง่าย ไม่ซับซ้อน*	3.32 (เฉยๆ)	3.49 (เฉยๆ)
7. ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ช่วยป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัสและป้องกันการถูกสุ่มใช้จากบุคคลอื่น	3.55 (เห็นด้วย)	3.74 (เห็นด้วย)
8. บริการพิน โฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์กร โทรศัพท์ฯ เท่านั้น	3.16 (เฉยๆ)	3.23 (เฉยๆ)
9. อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก	3.24 (เฉยๆ)	3.39 (เฉยๆ)
10. ระดับราคาจำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อเหมาะสมแล้ว	3.44 (เฉยๆ)	3.63 (เห็นด้วย)
11. การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพิน โฟน 108 คิดในอัตรา 3 นาที 1 บาท	3.51 (เห็นด้วย)	3.64 (เห็นด้วย)
12. การคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพิน โฟน 108 คิดตามระยะทาง ทำให้ค่าโทรถูกกว่าโทรศัพท์ตามบ้าน	3.39 (เฉยๆ)	3.66 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพิน โฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ

ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	มีโทรศัพท์มือถือ	ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
	(ค่าเฉลี่ย)	(ค่าเฉลี่ย)
14. ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพิน โฟน	3.15 (เฉลี่ย)	3.44 (เฉลี่ย)
15. การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรพิน โฟน 108 จำนวน 5,000 บาท จะได้รับส่วนลด 5% และซื้อ 3,000 บาท ได้รับส่วนลด 3%	3.23 (เฉลี่ย)	3.35 (เฉลี่ย)
16. การลดราคาบัตรพิน โฟน 108 ในบางรุ่น	3.25 (เฉลี่ย)	3.36 (เฉลี่ย)

จากตารางที่ 26 พบว่าความรู้ความเข้าใจในบริการพิน โฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากการมีโทรศัพท์มือถือและไม่มีโทรศัพท์มือถือ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพิน โฟน 108 อยู่ในระดับเฉลี่ย แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่องบริการพิน โฟน 108 ช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกลได้ บริการพิน โฟน 108 สะดวกเพราะสามารถใช้จากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางสู่โทรศัพท์สาธารณะ บัตรพิน โฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดพิน บริการพิน โฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ รูปภาพหน้าบัตรพิน โฟน 108 สวยงามน่าซื้อหรือเก็บสะสม การซื้อบัตรพิน โฟน 108 จากตัวแทนจำหน่ายอื่นๆ ได้ นอกเหนือจากการซื้อที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ช่วยป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัสและป้องกันการถูกสวมใส่จากบุคคลอื่น การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกัน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการพิน โฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉลี่ย ในเรื่องลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพิน โฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพิน โฟน 108 อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก การลดราคาบัตรพิน โฟน 108 ในบางรุ่น การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรพิน โฟน 108 จำนวน 5,000 บาท จะได้รับส่วนลด 5% และซื้อ 3,000 บาทได้รับส่วนลด 3% และบริการพิน โฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์เท่านั้น

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพินโฟน 108 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ

ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม	มีโทรศัพท์มือถือ	ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
	(ค่าเฉลี่ย)	(ค่าเฉลี่ย)
1. ความพอใจในบริการพินโฟน 108 ในการแก้ปัญหาโทรศัพท์ ถูกล็อกการโทรทางไกล	4.11 (พอใจ)	4.31 (พอใจ)
2. ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับ บริการโทรศัพท์สาธารณะ	4.00 (พอใจ)	4.04 (พอใจ)
3. ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.65 (พอใจ)	3.96 (พอใจ)
4. ความพอใจต่อบริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน	3.83 (พอใจ)	3.91 (พอใจ)
5. ความพอใจในรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108	3.72 (พอใจ)	3.70 (พอใจ)
6. ความพอใจในขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108	3.28 (เฉยๆ)	3.47 (เฉยๆ)
7. ความพอใจในความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก	2.98 (เฉยๆ)	3.30 (เฉยๆ)
8. ความพอใจที่บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ ที่ใช้เลขหมายขององค์กรโทรศัพท์ฯ เท่านั้น	2.95 (เฉยๆ)	3.25 (เฉยๆ)
9. ความพอใจในอายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว ที่มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก	3.13 (เฉยๆ)	3.31 (เฉยๆ)
10. ความพอใจในระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ*	3.43 (เฉยๆ)	3.58 (พอใจ)
11. ความพอใจในการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกัน ของบริการพินโฟน 108	3.45 (เฉยๆ)	3.58 (พอใจ)
12. ความพอใจในการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ที่ทางไกลภายใน ประเทศของบริการพินโฟน 108	3.31 (เฉยๆ)	3.55 (พอใจ)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการฟินโฟน 108 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ

ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม	มีโทรศัพท์มือถือ	ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
	(ค่าเฉลี่ย)	(ค่าเฉลี่ย)
13. ความพอใจในการซื้อบัตรฟินโฟน 108 ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์	3.14 (เฉยๆ)	3.58 (พอใจ)
14. ความพอใจในการซื้อบัตรฟินโฟน 108 ที่ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย	3.36 (เฉยๆ)	3.80 (พอใจ)
15. ความพอใจรูปแบบโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟินโฟน 108	3.23 (เฉยๆ)	3.37 (เฉยๆ)
16. ความพอใจในส่วนลดจากการซื้อบัตรฟินโฟน 108	3.37 (เฉยๆ)	3.34 (เฉยๆ)
17. ความพอใจต่อการลดราคาบัตรฟินโฟน 108 ในบางรุ่น	3.19 (เฉยๆ)	3.25 (เฉยๆ)

จากตารางที่ 27 พบว่า ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือและไม่มีโทรศัพท์มือถือ ต่อบริการฟินโฟน 108 ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการฟินโฟน 108 อยู่ในระดับเฉยๆ แต่มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อคการโทรทางไกล บริการฟินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งในเรื่องรูปภาพหน้าบัตรฟินโฟน 108

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อบริการฟินโฟน 108 อยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อคการโทรทางไกล บริการฟินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดโฟน รูปภาพหน้าบัตรฟินโฟน 108 การซื้อบัตรฟินโฟน 108 ที่ตัวแทนจำหน่ายระดับราคาบัตรฟินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ การคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการฟินโฟน 108 การซื้อบัตรฟินโฟน 108 ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ และการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของบริการฟินโฟน 108

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน กับรูปแบบการใช้บริการพินโฟน 108

รูปแบบการโทร	จำนวน	ร้อยละ
โทรภายในท้องถิ่น	112	47.7
โทรทางไกลในประเทศ	119	50.6
โทรทางไกลต่างประเทศ	4	1.7
รวม	235	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน ใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรทางไกลภายในประเทศ ร้อยละ 47.7 โทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 50.6 และโทรทางไกลต่างประเทศ ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ กับรูปแบบการใช้บริการพินโฟน 108

รูปแบบการโทร	จำนวน	ร้อยละ
โทรภายในท้องถิ่น	56	54.4
โทรทางไกลในประเทศ	44	42.7
โทรทางไกลต่างประเทศ	3	2.9
รวม	103	100.00

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรภายในท้องถิ่น ร้อยละ 54.4 โทรทางไกลภายในประเทศ ร้อยละ 42.7 และโทรทางไกลต่างประเทศ ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ กับการใช้บริการ
 ฟินโฟน 108 ในอนาคต

จะยังคงใช้บริการฟินโฟน 108 ในอนาคตหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ใช้แน่นอน	40	38.8
ไม่แน่ใจ	57	55.3
ไม่ใช้	6	5.8
รวม	103	100.00

จากตารางที่ 30 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ต่อการใช้บริการฟิน
 โฟน 108 ใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ไม่แน่ใจในการใช้บริการฟินโฟน 108
 ในอนาคต ร้อยละ 55.3 จะใช้บริการฟินโฟน 108 ในอนาคตแน่นอน ร้อยละ 38.8 และไม่ใช้บริการ
 ฟินโฟน 108 ในอนาคต ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ	มีโทรศัพท์มือถือ	ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
	(ค่าเฉลี่ย)	(ค่าเฉลี่ย)
1. การต่อเข้าระบบ 108 คืดยาก	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)
2. ความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา	3.02 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
3. รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ไม่สวย	3.27 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
4. ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ยุ่งยาก*	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
5. รหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก มีความยาวเกินไป*	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)
6. บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์กรโทรศัพท์ฯ เท่านั้น	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)
7. รหัสส่วนตัวมีอายุการใช้งานเพียง 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)
8. บัตรพินโฟน 108 มีราคาแพง*	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
9. บัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย*	3.25 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
10. การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง*	3.41 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
11. การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
12. สถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 มีน้อย หากซื้อบัตรพินโฟน 108 ยาก ไม่ทราบว่า มีสถานที่จำหน่ายบัตรที่ไหนบ้าง	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ * ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ครบ

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการ
 ฟินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ	มีโทรศัพท์มือถือ	ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
	(ค่าเฉลี่ย)	(ค่าเฉลี่ย)
13.ไม่ทราบถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการ ฟินโฟน 108	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)
14.ไม่ทราบช่วงเวลาที่มีการลดราคาบัตรฟินโฟน 108	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
15.ต้องซื้อบัตรฟินโฟน 108 เป็นจำนวนมาก จึงจะได้รับส่วนลด	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ และ ไม่มีโทรศัพท์มือถือพบ
 ปัญหาจากการใช้บริการฟินโฟน 108 ดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านต่างๆ จากการใ้
 บริการฟินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการคิดอัตราค่า
 โทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการฟินโฟน 108 มีราคาแพง บัตรฟินโฟน 108 มีราคาแพง
 รูปภาพหน้าบัตรฟินโฟน 108 ไม่สวย บัตรฟินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย และความไม่ชัดเจน
 ของสัญญาณขณะสนทนา

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านต่างๆ จากการใ้
 บริการฟินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก แต่พบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องบัตรฟินโฟน 108 มี
 ระดับราคาให้เลือกน้อย บัตรฟินโฟน 108 มีราคาแพง รูปภาพหน้าบัตรฟินโฟน 108 ไม่สวย และ
 ความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

ตารางที่ 32 แสดงการสรุปทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการ
 ฟินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสม ทางการตลาด	เรื่อง	ระดับความ ความเข้าใจ	ระดับความ รู้สึก	พฤติกรรม	ระดับของ ปัญหา
ส่วนประสม ด้านผลิตภัณฑ์	การต่อเข้าระบบ 108 ยาก	-	-	-จะใช้บริการ ฟินโฟน 108 ในอนาคต	มาก
	การแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่อง โทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกล	เห็นด้วย	พอใจ		-
	บริการฟินโฟน 108 สะดวก กว่าบริการ โทรศัพท์สาธารณะ	เห็นด้วย	พอใจ		ปานกลาง
	บริการฟินโฟน 108 มีคุณภาพของ สัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่	เห็นด้วย	พอใจ		ปานกลาง
	บัตรฟินโฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟน	เห็นด้วย	พอใจ		ปานกลาง
	ความสวยงามของรูปภาพหน้าบัตร ฟินโฟน 108	เห็นด้วย	พอใจ		ปานกลาง
	ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ ฟินโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน	เฉยๆ	เฉยๆ		มาก
	รหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก	เห็นด้วย	เฉยๆ		มาก
	บริการฟินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะ โทรศัพท์ที่ใช้เลขหมาย ทศท. เท่านั้น	เฉยๆ	เฉยๆ		มาก
	อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก	เฉยๆ	เฉยๆ		มาก
ส่วนประสม ด้านราคา	ระดับราคาจำหน่ายบัตรฟินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ	เห็นด้วย	พอใจ	-จะแนะนำ บริการ ฟินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จัก	ปาน กลาง
	การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัด เดียวกันของบริการฟินโฟน 108	เห็นด้วย	พอใจ		มาก
	การคิดอัตราค่าโทรทางไกล ของบริการฟินโฟน 108	เห็นด้วย	เฉยๆ		มาก
ส่วนประสม ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	การซื้อบัตรฟินโฟน 108 จากตัวแทน จำหน่ายอื่นๆ ได้นอกเหนือจากการซื้อ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์	เห็นด้วย	-		มาก
	การซื้อบัตรฟินโฟน 108 ที่สำนักงาน บริการโทรศัพท์	-	เฉยๆ		
	การซื้อบัตรฟินโฟน 108 จากร้านค้า ตัวแทนจำหน่าย	-	เฉยๆ		
ส่วนประสม ด้านการส่งเสริม การตลาด	ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการฟินโฟน 108	เฉยๆ	เฉยๆ		มาก
	ส่วนลดจากการซื้อบัตรฟินโฟน 108	เฉยๆ	เฉยๆ		มาก
	การลดราคาบัตรฟินโฟน 108 ในบางรุ่น	เฉยๆ	เฉยๆ		มาก