



คมสันต์ หาญบุญมี. (2549). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบ  
หยอดเหรียญของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการทั่วไป) พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี,  
รองศาสตราจารย์ฉลอง สุนทรนนท์

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์  
สาธารณะ 2) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ 3) เปรียบเทียบระดับความ  
พึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับ  
ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ 5)  
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ การวิจัยครั้งนี้  
รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้คือ  
แบบสอบถาม เพื่อหาค่าความถี่, ค่าร้อยละ, t-test , F-test, และค่าไค-สแคว์ ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ ใช้บริการต่ำกว่า 3 นาที/  
ครั้ง เหตุผลที่ใช้คือ มีวิธีการใช้ง่าย/สะดวก ใช้บริการที่ศูนย์การค้า ผู้มีส่วนตัดสินใจใช้บริการ คือ  
เพื่อน ใช้บริการช่วงเวลา 12.01-18.00 น.

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญด้าน  
ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร ซึ่งมี  
ผลต่อระดับความพึงพอใจปานกลาง

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ  
โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ระยะเวลาในการใช้บริการ เหตุผลที่ใช้บริการ และผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมลักษณะการใช้บริการ ส่วนอายุ  
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมระยะเวลา  
ในการใช้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเหตุผลที่ใช้  
บริการ ส่วนระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้มีอิทธิพลต่อ  
การตัดสินใจใช้บริการ และภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมช่วงเวลาในการใช้บริการ



Komsan Hanboonmee. (2006). **The Behavior and Satisfaction of Users of Coin-Operated Payphones Provided by TOT Corporation Public Company Limited,**

**Phranakhon Si Ayutthaya Province.** A Thesis for M.B.A. (General Management).

Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisors :

Associate Professor Dr. Aphinan Chantanee, Associate Professor Chalong Suntaranon.

### ABSTRACT

This study aimed to 1) examine the behavior of users of coin-operated payphones; 2) investigate the users' levels of satisfaction towards coin-operated payphone service; 3) compare the users' levels of satisfaction towards coin-operated payphone service in relation to their personal factors; 4) compare the users' levels of satisfaction towards coin-operated payphone service in relation to their behavior of using the service; and 5) determine the relationship between the users' personal factors and their behavior of using the coin-operated payphone service provided by TOT Corporation Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya Province. The sample group consisted of 395 payphone users. The research tool was a questionnaire. Data analysis was performed in terms of frequency, percentage, t-test, F-test, and the Chi-square test. The findings were as follows:

1. The users used payphones less than 3 minutes per call. The reasons for using the service were the ease of use and convenience. The users primarily used payphones at shopping malls. Their decision to use the service was influenced by their friends. They used payphones between 12:01-18:00 hours.

2. The users' levels of satisfaction towards coin-operated payphone service in terms of product, pricing, marketing promotion, distribution channel, and personnel were found at a moderate level.

3. Difference in the users' average monthly income and place of birth related to difference in their levels of satisfaction towards coin-operated payphone service with significance level of 0.05.

4. Difference in the users' period of using the payphone service, reasons for using the service, and persons influencing their decision to use the service related to difference in their levels of satisfaction towards coin-operated payphone service with significance level of 0.05.

5. The relationship between the users' average monthly income and how they used the service was found. While the users' age, educational background, occupation, average monthly income, and place of birth related to their period of using the payphone service. Their average monthly income and place of birth were also found related to their reasons for using the service. Moreover, the users' educational background and average monthly income related to those influencing their decision to use the service. Finally, their place of birth related to the time that the service was used.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษาและรองศาสตราจารย์ฉลอง สุนทรนนท์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไข วิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง กรรมการบริหาร หลักสูตร และรองศาสตราจารย์สุจิตรา จันทนา กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและ ข้อเสนอแนะในวิทยานิพนธ์นี้

ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

และขอขอบคุณ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง และเพื่อน ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็น กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

คมสันต์ หาญบุญมี