

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข่าวสาร CAT Telecom ของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

- 1.1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
- 1.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
- 1.3 การใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก
- 1.4 ความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT

CAT Telecom

CAT Telecom

Telecom

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ลักษณะทางประชากร

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	219	54.75
- หญิง	181	45.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
- 15-25 ปี	24	6.00
- 26-35 ปี	103	25.75
- 36-45 ปี	105	26.25
- 46-55 ปี	119	29.75
- มากกว่า 55 ปี	49	12.25
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	13	3.25
- อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	69	17.25
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	303	75.75
- ปริญญาโทหรือสูงกว่า	15	3.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- พนักงานบริษัทเอกชน	173	43.25
- เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	131	32.75
- ข้าราชการ	41	10.25
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	5.25
- อื่น ๆ		
1) รับจ้าง	19	4.75
2) แม่บ้าน	7	1.75
3) ข้าราชการบำนาญ	8	2.00
รวม	400	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	89	22.25
- 10,000-20,000 บาท	109	27.25
- 20,001-30,000 บาท	76	19.00
- มากกว่า30,000 บาทขึ้นไป	126	31.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 54.75 เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.25 เป็นเพศหญิง โดยมีอายุ 46 – 55 ปีมากที่สุด ร้อยละ 29.75 รองลงมาคือ อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 26.30 และอายุ 26 – 35 ปี ร้อยละ 25.75 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 75.75 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.25 และปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 3.75 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ เป็นเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.75 และข้าราชการ ร้อยละ 10.25 และส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 27.25 และต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 22.25

1.2 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจาก CAT Telecom

พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
ระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ		
- รหัส 001	210	52.50
- รหัส 009	143	35.75
- บัตร THAI CARD	24	6.00
- บัตร PHONE NET	23	5.75
รวม	400	100.00
รูปแบบที่ใช้บริการ		
- การโทรศัพท์ผ่านรหัส 001	217	54.25
- การโทรศัพท์ผ่านรหัส 009	143	35.75
- บัตร THAI CARD	24	6.00
- บัตร PHONE NET	16	4.00
รวม	400	100.00
สถานที่พบเห็นข่าวสารบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		
- ที่ทำงาน	173	43.25
- ระหว่างการเดินทาง	104	26.00
- ที่พักอาศัย	102	25.50
- อื่นๆ	21	5.25
1) Internet	11	2.75
2) ห้างสรรพสินค้า	9	2.25
3) งานพืชสวนโลก	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านระบบรหัส 001 มากที่สุด ร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ รหัส 009 ร้อยละ 35.75 และบัตร THAI CARD ร้อยละ 6.00 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการในรูปแบบการโทรศัพท์ผ่านรหัส 001 มากที่สุดคือ ร้อยละ 54.25 รองลงมาการโทรศัพท์ผ่านรหัส 009 ร้อยละ 35.75 และบัตร THAI CARD ร้อยละ 6.00 ส่วนสถานที่พบเห็นข่าวสารบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom มากที่สุด ได้แก่ ที่ทำงาน ร้อยละ 43.25 รองลงมา คือ ระหว่างการเดินทาง ร้อยละ 26.00 และที่พักรอ ร้อยละ 25.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทสื่อที่เปิดรับข่าวสารบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

n = 400

ประเภทสื่อ ที่เปิดรับข่าวสาร	ความถี่ในการเปิดรับ							
	ไม่เคยเปิดรับเลย		เดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง		เดือนละ 3 – 5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อบุคคล	261	65.25	109	27.25	18	4.50	12	3.00
2. วิทยุกระจายเสียง	140	35.00	190	47.50	51	12.75	19	4.75
3. โทรทัศน์	60	15.00	172	43.00	91	22.75	77	19.25
4. หนังสือพิมพ์	85	21.25	166	41.50	96	24.00	53	13.25
5. สื่อเฉพาะกิจ								
5.1 แผ่นพับ	150	37.50	176	44.00	47	11.75	27	6.75
5.2 โปสเตอร์	157	39.25	182	45.50	45	11.25	16	4.00
5.3 การจัดบูธตามงานเทศกาล	244	61.00	128	32.00	23	5.75	5	1.25

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจากสื่อต่างๆ ดังนี้ สื่อบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 65.25 รองลงมาคือ เดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 27.25 และเดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 4.50 วิทยุกระจายเสียง มีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 35.00 และเดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 12.75 โทรทัศน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ เดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 22.75 และมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.25 หนังสือพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการ

เปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 41.50 รองลงมา เดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 24.00 และไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 21.25 สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ แผ่นพับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับเดือนละไม่เกิน 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 37.50 และเดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 11.75 โปสเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับบริการเดือนละไม่เกิน 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 39.25 และเดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 11.25 และการจัดบูธตามงานเทศกาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเปิดรับเลย ร้อยละ 61.00 รองลงมาคือ เดือนละไม่เกิน 2 ครั้ง ร้อยละ 32.00 และเดือนละ 3 – 5 ครั้ง ร้อยละ 5.75

1.3 การใช้ประโยชน์ในข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในข่าวสารจาก CAT Telecom

การใช้ประโยชน์ในข่าวสารจาก CAT Telecom	ระดับการใช้ประโยชน์		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ด้านชีวิตประจำวัน			
- ทำให้สามารถติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.35	0.92	มาก
- ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายประจำเดือนด้านการสื่อสาร	3.78	1.01	มาก
- เพื่อการศึกษาหาข้อมูลจากต่างประเทศ	3.47	1.15	ปานกลาง
- ช่วยทำให้คลายเหงาได้	3.39	1.19	ปานกลาง
ด้านการใช้บริการ			
- ช่วยในการตัดสินใจใช้บริการในช่องทางที่ตรงความต้องการ	3.98	0.87	มาก
- ช่วยให้รู้ช่องทางใช้บริการที่ประหยัด เหมาะสม	3.92	0.83	มาก
- ข้อมูลข่าวสารสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ	3.89	0.82	มาก
- ช่วยเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในบริการ	3.87	0.88	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การใช้ประโยชน์ในข่าวสารจาก CAT Telecom	ระดับการใช้ประโยชน์		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ด้านการทำงาน			
- ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน	3.93	1.02	มาก
- ช่วยในการประสานงานดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ	3.75	1.24	มาก
- ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแข่งขันทางธุรกิจ	3.71	1.21	มาก
- ช่วยในการติดตามความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง	3.58	1.26	มาก
ด้านการใช้เทคโนโลยี			
- ทำให้รู้เทคนิคช่องทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนการใช้โทรศัพท์ทั่วไปในการติดต่อ	4.02	1.01	มาก
- ทำให้ทราบถึงรูปแบบบริการใหม่ๆ ของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	3.95	0.91	มาก
- ทำให้รู้จักการใช้งานร่วมระหว่างสื่อสารข้อมูลกับสื่อสารทางเสียง	3.94	0.90	มาก
- ทำให้รู้จักเทคโนโลยี การใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของ CAT Telecom	3.93	0.86	มาก
ภาพรวม	3.84	1.01	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยประโยชน์ในด้านชีวิตประจำวัน พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้ประโยชน์ในข่าวสารอยู่ในระดับมากคือ ทำให้สามารถติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.35) รองลงมาคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายประจำเดือนด้านการสื่อสาร ซึ่งมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) และเพื่อการศึกษา หาข้อมูลจากต่างประเทศ ซึ่งมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.47)

ส่วนประโยชน์ในด้านการใช้บริการ พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการใช้ประโยชน์ในข่าวสารอยู่ในระดับมากคือ ช่วยในการตัดสินใจใช้บริการในช่องทางที่ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.98) รองลงมาคือ ช่วยให้รู้ช่องทางใช้บริการที่ประหยัดเหมาะสม และข้อมูลข่าวสาร

สร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ซึ่งมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92 และ 3.89 ตามลำดับ)

ประโยชน์ในด้านการทำงาน พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารในอยู่ระดับมากคือ ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.93) รองลงมาคือ ช่วยในการประสานดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ และช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.75 และ 3.71 ตามลำดับ)

ประโยชน์ในด้านการใช้เทคโนโลยี พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารอยู่ในระดับมากคือ ทำให้รู้เทคนิคช่องทางการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทนการใช้โทรศัพท์ทั่วไปในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย = 4.02) รองลงมาคือ ทำให้ทราบถึงรูปแบบบริการใหม่ๆ ของโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และทำให้รู้จักการใช้งานร่วมระหว่างสื่อสารข้อมูลกับสื่อสารทางเสียง ซึ่งมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย = 3.95 และ 3.94 ตามลำดับ)

1.4 ความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ด้านข้อมูลข่าวสาร			
- ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.24	0.80	มาก
- ความสมบูรณ์ของข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.08	0.79	มาก
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.07	0.72	มาก
- การใช้ภาษาในข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.07	0.81	มาก
- ความทันสมัยของข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.06	0.77	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ด้านบริการ			
- ความรวดเร็วของการบริการ	4.21	0.76	มาก
- ช่องทางการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.05	0.83	มาก
- รูปแบบการนำเสนอของข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	4.00	0.77	มาก
- ความสม่ำเสมอในการส่งข้อมูล ข่าวสาร CAT Telecom	3.99	0.79	มาก
- ความเหมาะสมช่วงเวลากับเนื้อหาสาระที่นำเสนอ	3.99	0.77	มาก
ภาพรวม	4.08	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามี ความพึงพอใจในข่าวสารอยู่ในระดับมากคือ ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom (ค่าเฉลี่ย = 4.24) รองลงมาคือ ความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom และความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom และการใช้ภาษาในข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom (ค่าเฉลี่ย = 4.08 และ 4.07 ตามลำดับ)

ด้านบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า มีข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามี ความพึงพอใจในข่าวสารอยู่ในระดับมากคือ ความรวดเร็วของการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาคือ ช่องทางการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom และรูปแบบการนำเสนอของข้อมูลข่าวสาร CAT Telecom (ค่าเฉลี่ย = 4.05 และ 4.00 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

สมมติฐานมี 4 ข้อ ดังนี้

2.1 ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

2.2 ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

2.3 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารแตกต่างกัน

2.4 พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1

ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

2.1.1 เพศ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	P
การใช้ประโยชน์	ชาย	219	3.89	1.02	0.24	0.05*
	หญิง	181	3.78	0.98		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้มีคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.1.2 อายุ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	8.04	2.01	0.20
ภายในกลุ่ม	395	404.37	1.02	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.1.3 การศึกษา

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศ จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	14.90	4.97	0.10
ภายในกลุ่ม	396	397.51	1.00	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ย
การใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญ

2.1.4 อาชีพ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่
มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่
มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	10.53	2.11	0.24
ภายในกลุ่ม	395	401.88	1.02	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการ
ใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญ

2.1.5 รายได้

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	12.78	4.26	0.12
ภายในกลุ่ม	396	399.63	1.01	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ย การใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2

ลักษณะทางประชากรแตกต่างกันทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

2.2.1 เพศ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า t	P
ความพึงพอใจ	ชาย	219	4.10	0.77	0.38	0.05*
	หญิง	181	4.05	0.79		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2.2 อายุ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	10.59	2.65	0.05*
ภายในกลุ่ม	395	232.96	0.59	
รวม	400	243.54		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2.3 การศึกษา

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศ จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	5.09	1.70	0.17
ภายในกลุ่ม	396	238.45	0.60	
รวม	400	243.54		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2.4 อาชีพ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	5	3.82	0.76	0.44
ภายในกลุ่ม	395	239.72	0.61	
รวม	400	243.54		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2.5 รายได้

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อข่าวสาร ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	7.66	2.55	0.03*
ภายในกลุ่ม	396	235.89	0.60	
รวม	400	243.54		

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันทั้ง 4 กลุ่มนี้มีคู่ใดบ้างที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Scheffe ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 -20,000 บาท	20,000 -30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		3.88	4.18	4.08	4.13
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.88	-	0.015*	0.245	0.052
10,000 -20,000 บาท	4.18		-	0.811	0.947
20,001 – 30,000 บาท	4.08			-	0.975
มากกว่า 30,000 บาท	4.13				-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3

พฤติกรรม的开รับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารแตกต่างกัน

2.3.1 ระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	18.38	4.59	0.07
ภายในกลุ่ม	396	394.03	1.00	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้งานโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.2 รูปแบบการใช้บริการข่าวสารจาก CAT Telecom

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศ จำแนกตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	9.34	3.11	0.13
ภายในกลุ่ม	396	403.07	1.02	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้งานโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.3 สถานที่พบเห็นข่าวสาร

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยการใช้ประโยชน์ด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานที่พบเห็นข่าวสาร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	10.04	3.35	0.11
ภายในกลุ่ม	396	402.37	1.02	
รวม	400	412.41		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้มีการใช้ประโยชน์ในข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศจาก CAT Telecom ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.4 สมมติฐานข้อที่ 4

พฤติกรรม的开รับข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน

2.4.1 ระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	11.86	2.37	0.05 [*]
ภายในกลุ่ม	396	231.68	0.59	
รวม	400	243.54		

^{*} P < 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบในการใช้งานโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อข่าวสารจาก CAT Telecom แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระบบในการใช้งานต่างกันทั้ง 4 กลุ่มนี้ มีคู่ใดบ้างที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Scheffe ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์
ระหว่างประเทศเป็นรายคู่ จำแนกตามระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ระบบ	$\bar{X}$	รหัส 001	รหัส 009	บัตร THAI CARD	บัตร PHONE NET
		4.14	4.02	4.35	3.56
รหัส 001	4.14	-	0.398	0.491	0.001*
รหัส 009	4.02		-	0.135	0.013*
บัตร THAI CARD	4.35			-	0.000*
บัตร PHONE NET	3.56				-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตร PHONE NET มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 001 มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET

กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตร PHONE NET มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 009 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 009 มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET

กลุ่มตัวอย่างที่มีระบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตร PHONE NET มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร THAI CARD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร THAI CARD มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET

2.4.2 รูปแบบการใช้บริการข่าวสารจาก CAT Telecom

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	10.35	3.45	0.04*
ภายในกลุ่ม	396	233.19	0.59	
รวม	400	243.54		

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้งานโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในข่าวสารจาก CAT Telecom แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบในการใช้งานต่างกันทั้ง 4 กลุ่มนี้ มีคู่ใดบ้างที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Scheffe ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายคู่ จำแนกตามรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

รูปแบบ	$\bar{X}$	การโทรศัพท์ผ่านรหัส 001	การโทรศัพท์ผ่านรหัส 009	บัตร THAI CARD	บัตร PHONE NET
		4.13	4.02	4.35	3.49
การโทรศัพท์ผ่านรหัส 001	4.13	-	0.406	0.436	0.002*
การโทรศัพท์ผ่านรหัส 009	4.02		-	0.114	0.020*
บัตร THAI CARD	4.35			-	0.001*
บัตร PHONE NET	3.49				-

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตร PHONE NET มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 001 มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET

กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตร PHONE NET มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 009 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านรหัส 009 มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET

กลุ่มตัวอย่างที่มีรูปแบบการใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านบัตร PHONE NET มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร THAI CARD อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร THAI CARD มีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผ่านบัตร PHONE NET

2.4.3 สถานที่พบเห็นข่าวสาร

H0: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H1: กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารแตกต่างกัน ทำให้ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จำแนกตามสถานที่พบเห็นข่าวสาร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	14.93	4.98	0.01*
ภายในกลุ่ม	396	228.61	0.58	
รวม	400	243.54		

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อข่าวสารจาก CAT Telecom แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่พบเห็นข่าวสารต่างกันทั้ง 4 กลุ่มนี้ มีคู่ใดบ้างที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข่าวสารด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Scheffe ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานที่การใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

รูปแบบ	$\bar{X}$	ที่พักอาศัย	ที่ทำงาน	ระหว่างการเดินทาง	อื่นๆ
		4.08	4.25	3.79	4.06
ที่พักอาศัย	4.08	-	0.220	0.011*	0.999
ที่ทำงาน	4.25		-	0.000*	0.627
ระหว่างการเดินทาง	3.79			-	0.368
อื่นๆ	4.06				-

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่การใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศในระหว่างการเดินทางมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในที่พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในที่พักอาศัยมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในระหว่างการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานที่การใช้โทรศัพท์ระหว่างประเทศในระหว่างการเดินทางมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในที่ทำงานมีความพึงพอใจด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในระหว่างการเดินทาง