

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ

ของ

นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์

19 พ.ย. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

4 ตุลาคม 2545

6152538

สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ดา. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการ

โทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :

รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี.

การวิจัยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร และ ด้านอาคารสถานที่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยลูกค้าจำนวน 263 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร

2. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไปและด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ลูกค้าที่ใช้มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

6. ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

7. ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

CUSTOMER SATISFACTION TOWARD THE TELEPHONE SERVICES OF
THE PETCHABURI TELEPHONE SERVICE OFFICE IN PETCHABURI

AN ABSTRACT
BY
MR. SUKIJ BUNDIDSAKDA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
4 October 2002

Sukij Bundidsakda. (2002). *Customer Satisfaction Toward the Telephone Services of the Petchaburi Telephone Service Office in Petchaburi*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Assoc. Prof. Aree Punmanee.

The purpose of this research was to determine and to compare customer satisfaction toward telephone services of the petchaburi telephone service office in petchaburi four areas of competencies were identified : service provision, payment service, staff, and physical environment according to sex, age, education level, occupation, income and service times amount The sample included 263 customers The instrument used for collection data was the rating-scale questionnaire . The statistics used analyzing the data were percentage, mean standard deviation, t-test distribution and one way analysis of variance.

The result were as follows:

1. The customer service satisfaction toward telephone services in a whole and each aspect in moderate level ,general service the first , follows payment service , and area placement, staff.
2. The customer with difference gender had satisfaction toward telephone services as a whole with statistically significant difference at .05 level and then consider in each aspect with statistically no significant difference.
3. The customer with difference age had satisfaction toward telephone services as a whole with statistically no significant difference and then consider in each aspect with general service payment service and staff had satisfaction toward telephone services with statistically no significant difference in physical environment. with statistically significant difference at .05 level.
4. The customer with difference education had satisfaction toward telephone services in a whole at .05 level Then consider in each aspect service provision and staff with statistically no significant difference in payment and physical environment with statistically significant at .05 level.
5. The customer with difference occupation had satisfaction toward telephone services in a whole with statistically significant difference at .05 level then consider in each aspect general service and staff with statistically no significant difference in payment and physical environment with statistically significant difference at .05 level.
6. The customer with difference income had satisfaction toward telephone services as a whole with statistically No significant difference then consider in each aspect service provision and payment physical environment with statistically no significant difference in staff with statistically significant difference at .05 level.
7. The customer with difference frequencies used service had satisfaction toward telephone services in a whole with statistically significant difference at .01 Then consider in each aspect, general service and payment with statistically significant difference at .01 level, area placement with statistically No significant difference at .05 and staff with statistically no significant difference .

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

4 ตุลาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี ด้วยความเมตตา และได้คำแนะนำอย่างดียิ่ง จากท่าน รศ.ดร. อารี พันธุ์มณี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ. สุพิร์ ลี้มไทย และ รศ.ชูศรี วงศ์รัตน์ ที่กรุณา ร่วมเป็นกรรมการสอบ พร้อมทั้งกรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิร์ ลี้มไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์ อาจารย์ ผจกศกดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณาให้คำช่วยเหลือในการแนะนำแก้ไขเครื่องมือ ที่ใช้ วิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ อารี พันธุ์มณี อาจารย์กรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิร์ ลี้มไทย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงสารนิพนธ์ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ และลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณพิทักษ์ วงแหวน และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ อย่างดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของคุณพ่อคุณแม่ ญาติพี่น้องและครูอาจารย์ทุกท่านที่เมตตา ให้การ อบรมสั่งสอน ให้ความรู้เป็นกำลังใจและกำลังใจทรัพย์ สนับสนุนแก่ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณของคุณพ่อคุณแม่ และคณาจารย์ ที่มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้กรุณาอบรมสั่งสอน ชี้แนะทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดมา

สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ดา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของเนื้อหา.....	3
ประชากร.....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ต้องศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
องค์ประกอบของงานบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	12
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	16
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการโทรศัพท์.....	20
เอกสารด้านการรับชำระค่าบริการ.....	24
เอกสารด้านบุคลากร.....	43
เอกสารด้านอาคารสถานที่.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	60
แหล่งข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน.....	62
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	63

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงาน โทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี.....	68
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจ.....	80
ตอนที่ 4 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการโทรศัพท์ จากคำถาม ปลายเปิด.....	95
5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	99
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	99
สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	99
กลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือ.....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	100
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	101
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	101
การอภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	108
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	109
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	117
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	119
หนังสือรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	126
หนังสือขอความร่วมมือ.....	128
สถิติหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	131
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	134

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสุ่มตัวอย่างของประชากรที่เป็นลูกค้า สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จำแนกตามอำเภอ.....	60
2 จำนวนและร้อยละของลูกค้า ที่ใช้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายใน 1 ปี.....	66
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีรวมทั้ง 4 ด้าน.....	68
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านบริการทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ.....	69
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านการรับชำระบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	70
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านบุคลากรจำแนกเป็นรายข้อ.....	71
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ.....	72
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านจำแนกตามเพศ.....	73
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านจำแนกตามอายุ.....	74
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านจำแนกตามอาชีพ.....	76
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านจำแนกตามรายได้.....	77

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี.....	79
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 จำแนกตามเพศ.....	80
15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ.....	81
16	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	82
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยรวมทั้ง 4 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพ.....	84
19	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	85
20	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	86
21	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	87
22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้.....	88
23	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้.....	89
24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการโดยรวมและรายด้าน.....	90
25	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านบริการทั่วไปที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันเป็นรายคู่.....	91
26	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านการรับชำระค่าบริการ จำแนกจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี.....	92

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
27 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ ใช้บริการ.....	93
28 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี รวมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้ บริการใน 21 ปี.....	94
29 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการ ทั่วไปจากคำถามปลายเปิด.....	95
30 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีด้านการรับชำระ บริการ จากคำถามปลายเปิด.....	96
31 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีด้านบุคลากร จาก คำถามปลายเปิด.....	97
32 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีด้านอาคารสถานที่ จากคำถามปลายเปิด.....	98

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โทรศัพท์ เป็นเทคโนโลยี ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ที่สามารถนำส่งข้อมูลได้มากมาย ในหลายลักษณะได้แก่ วงจรสัญญาณต่าง ๆ ในรูปของเสียง สัญญาณภาพ ที่เข้ามาสัมผัสกับชีวิตมนุษย์ ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันและอนาคต และกลายเป็นไฮเทคโนโลยี ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อบุคคล นิติบุคคล และธุรกิจทั่วโลก ในปัจจุบันนี้เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร โลกมีการติดต่อโดยสัญญาณโทรคมนาคม โทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว การนับตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้รับความไว้วางใจ ให้รับผิดชอบเรื่องการบริการโทรศัพท์ของประเทศ ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น และให้บริการที่มีคุณภาพที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการได้มากที่สุด และตอบสนองความต้องการขององค์กรทุกองค์กรให้มีความรวดเร็วในการสื่อสาร ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดทุนในการเดินทางอีกด้วย เป็นตัวกระตุ้นเร่งให้ธุรกิจทุกวงการคล่องตัวมากขึ้น ทำให้โลกเจริญมากขึ้นและธุรกิจ เศรษฐกิจ ขยายตัวพัฒนาอย่างรวดเร็วทุก ๆ สาขาอาชีพ ต้องใช้บริการโทรศัพท์ เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจในยุคการแข่งขันและการค้าเสรี ตามคำขวัญที่ว่า สะดวกทุกที่ เมื่อมีโทรศัพท์

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยตั้งปณิธานแน่วแน่ที่จะขยายการบริการทุกประเภท ให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อความสะดวกของทุกคน ด้านธุรกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างทั่วถึง และสร้างความมั่นคงให้กับประเทศได้อีกด้วยตามวิสัยทัศน์ที่ว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คือ ผู้นำบริการโทรคมนาคม ของประเทศ

ในช่วงเวลา 40 ปีที่ผ่านมา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ใช้แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ เป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งมีผลทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ มีการพัฒนาพร้อม ๆ กันหลายด้าน ทั้งในด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ มากขึ้นคุณภาพของการให้บริการที่สูงขึ้น ซึ่งสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการดำเนินงานขึ้นมาเป็นองค์กรที่มีความทันสมัย และเป็นองค์กรระดับผู้นำทางด้านโทรคมนาคมตามลำดับ

สำหรับการนำแผนรัฐวิสาหกิจมาใช้ในองค์การโทรศัพท์ฯ นั้น จนถึงปัจจุบันได้ประกาศใช้มาแล้ว 3 ฉบับ ๆ ที่ใช้ในขณะนี้คือ แผนรัฐวิสาหกิจที่ 4 (2540-2544) ซึ่งหนึ่งในนโยบายของแผนรัฐวิสาหกิจฉบับนี้คือ นโยบายด้านการบริการที่มุ่งเน้นการบริการโทรศัพท์และบริการเสริมต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว ให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม ค่านิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในฐานะผู้นำในการให้บริการทางด้านโทรคมนาคมของประเทศ

ในยุคการติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดให้มีการบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ในราคาที่เหมาะสมแต่ละประเภทบริการ อีกทั้งมีการปรับปรุงพัฒนา และขยายเครือข่ายบริการ โทรศัพท์บริการ และบริการเสริมและ/หรือบริการพิเศษ บริการเสริมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั่วประเทศ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบให้กับลูกค้า ทั้งภาคธุรกิจ รัฐบาล และเอกชน โดยได้นำเทคโนโลยีเครื่องรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ECR) เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นในด้านการรับชำระ

ค่าบริการ และสามารถแข่งขันการบริการโทรศัพท์กับบริษัทคู่แข่งคือ บริษัท เทเลคอมเอเชีย บริษัท ทีทีแอนด์ทีกันมากขึ้น และบริษัท จัสมิน และบริษัทข้ามชาติในยุคการแข่งขันเสรี

สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี เป็นเครือข่ายหนึ่งขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รับผิดชอบ และปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และรับนโยบายการบริหารงานคุณภาพภายใต้ระบบ ISO 9002 ในด้านการรับชำระค่าบริการ เมื่อเดือนมิถุนายน 2544 และมีนโยบายว่า ที่กล่าวว่ามุ่งให้บริการที่ รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ และประทับใจ แก่ลูกค้า มากที่สุด และมีเป้าหมายว่า ขอร้องเรียนไม่เกิน 3 เปอร์เซ็นต์ของผู้มารับบริการในแต่ละเดือน ดังนั้นการจัดการบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ควรจะครอบคลุมทุกด้านของการดำเนินงานทุกอย่าง เป็นการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค

ในฐานะที่ผู้วิจัย ทำงานอยู่ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ เป็นเวลา 18 ปี ได้รับรู้ปัญหาของลูกค้าจากการร้องเรียนของลูกค้าด้วยวาจา และเป็นลายลักษณ์อักษร จึงได้สัมภาษณ์ลูกค้า พบว่า ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจในเรื่องการขอติดตั้งโทรศัพท์ ค่อนข้างยาก ใช้เวลารอนาน เริ่มต้นตั้งแต่การขอเลขหมาย การติดตั้งโทรศัพท์ การขาดแคลนเลขหมายโทรศัพท์ ในความต้องการของผู้ใช้มีมาก การรอคอยให้ได้มาซึ่งเลขหมายและคู่สายบางรายต้องใช้เวลานับปี เนื่องจากการขอเลขหมายทำได้ค่อนข้างยาก ลูกค้าต้องมาติดต่อขอโทรศัพท์หลายครั้ง กว่าจะติดตั้งใช้เวลารอนาน เมื่อติดตั้งเสร็จแล้ว กว่าจะใช้โทรศัพท์ได้ต้องรอนานอย่างน้อย 10 วัน และเมื่อติดตั้งเสร็จแล้วให้ลูกค้าซื้อจัดหาอุปกรณ์เอง ให้ลูกค้าเดินสายภายใน องค์การโทรศัพท์จะเดินสายไว้หน้าบ้านเท่านั้น สำหรับการบริการเสริม การชำระแบบหักบัญชีผ่านธนาคาร ต้องใช้เวลารอคอย 2 - 3 เดือน การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ ใช้เวลา 2 - 3 เดือน ด้านบริการพิเศษ SPC มีความซับซ้อนเข้าใจยาก

ส่วนการรับชำระค่าบริการปัญหาที่พบบ่อยครั้งคือ ลูกค้าไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มา ลูกค้านำใบแจ้งหนี้มาจำนวนมาก ลูกค้ามาชำระด้วยเช็ค การชำระด้วยบัตรเครดิต ปัญหาที่เกิดจากระบบ เครื่องรับเงินอัตโนมัติขัดข้อง ต้องออกบิลในระบบ Manual พนักงานรับเงินมีน้อยช่วงพักเที่ยงมีพนักงานรับชำระค่าบริการคนเดียวซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การให้บริการล่าช้า ลูกค้าได้ร้องเรียนทั้งด้วยวาจาและเป็นลายลักษณ์อักษร ปัญหาเหล่านี้จึงได้บันทึกความต้องการของลูกค้าลงในเอกสาร F-QP-03-1 :00 และแสดงความคิดเห็นของลูกค้าลงในเอกสาร F-QP-14-2 (quality procedure. 2540 : 14) ส่วนพนักงานมีจำนวนจำกัดไม่สามารถดูแลลูกค้าให้ทั่วถึง ในเรื่องของอาคารสถานที่ เพราะทางเข้าทางออกกับแคบพื้นที่ลาดเอียง ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม อยู่นอกเขตอำเภอเมือง และการย้ายสถานที่บ่อยครั้ง ทำให้ลูกค้าสับสน และลูกค้าส่วนใหญ่ไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ไม่เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องจะได้นำผลการวิจัยปรับปรุงแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามนโยบายและเป้าหมายขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการลูกค้า ให้ผู้จัดการบริการโทรศัพท์ และผู้กำกับโทรศัพท์ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการและการบริหารให้ได้มาตรฐาน ตามระบบบริหารงานคุณภาพของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี เพื่อการบริการและการบริหาร ที่มีคุณภาพทุกๆ ด้าน และนำมาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์เพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในปัญหาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่

2. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้า ที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ตามเขตพื้นที่บริการ 2 อำเภอ ได้แก่ชุมสายโทรศัพท์เขตอำเภอเมือง จำนวน 8,683 คน ชุมสายโทรศัพท์เขตอำเภอบ้านลาดจำนวน 1,780 คน รวมทั้งสิ้น 10,463 จากข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม ปีพุทธศักราช 2544

3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าที่มาใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในเดือนธันวาคม ปีพุทธศักราช 2544ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ดาวิน เฮลเดน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามเขตพื้นที่บริการของอำเภอเมืองจำนวน 218 คน และอำเภอบ้านลาด จำนวน 45 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 263 คน

4. ตัวแปรที่ต้องศึกษาค้นคว้า

4.1. ตัวแปรอิสระ

4.1.1 เพศ

ชาย

หญิง

4.1.2 อายุ

20 - 39 ปี

40 - 59 ปี

50 - 79 ปี

4.1.3 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4.1.4 อาชีพ

รับราชการ

ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้าง

4.1.5 รายได้

น้อยกว่า 10,000 บาท

10,001 - 30,000 บาท

มากกว่า 30,001 บาท

4.1.6 จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี

1 - 9 ครั้ง

10 - 19 ครั้ง

มากกว่า 19 ครั้ง

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี รวม 4 ด้าน

4.2.1 ด้านการบริการทั่วไป

4.2.2 ด้านการรับชำระค่าบริการ

4.2.3 ด้านบุคลากร

4.2.4 ด้านอาคารสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ ความรู้สึกที่ดีที่ชอบใจ พอใจ ถูกใจ หรือความประทับใจ ที่ได้รับการบริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการจากพนักงาน ด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง ด้วยความเต็มใจ เต็มเวลา เต็มความสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการรับจองโทรศัพท์ของลูกค้า การขอติดตั้งโทรศัพท์ การโอนและการย้ายโทรศัพท์ วิธีการใช้โทรศัพท์ การขอเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ การบริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งสามารถจำแนกประเภทการบริการได้ดังนี้ การพ่วงโทรศัพท์และการบริการเสริม การบริการพิเศษ SPC การบริการสามรูปแบบ บริการโทรศัพท์ราคาประหยัด (Y-tel 1234) การบริการบัตรโทรศัพท์ ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดดังนี้

1.1.1 การบริการเสริม หมายถึง การบริการเรียกเลขหมายย่อ 3 หลักขึ้นไป เช่น การใช้บริการสอบถามเลขหมาย (1133) การบริการเหตุด่วนเหตุร้าย (191) การบริการไฟไหม้ (199) การแจ้งโทรศัพท์ขัดข้อง (1177) การบริการสอบถามรายงานอากาศ การเล่นเกมสทงโทรทัศน์ (1900) ปรึกษาปัญหาชีวิต (1667)

1.1.2 การบริการพิเศษระบบ SPC หมายถึง การจำกัดการเรียกออก การย่อเลขหมาย การเรียกสายซ้อน การเรียกซ้ำ การประชุมทางโทรศัพท์

1.1.3 การบริการ 3 รูปแบบ หมายถึง การกำหนดอัตราค่าบริการมี 3 ทางเลือก ได้แก่ การบริการรูปแบบที่ 1 ค่าเช่า 100 บาทต่อเดือน โทรศัพท์ภายในจังหวัดครั้งละ 3 บาท อัตราการโทรศัพท์ทางไกลค่าบริการ 3,6,9,12,15,18 บาท ตามระยะทาง รูปแบบที่ 2 ค่าเช่า 90 บาทต่อเดือน โทรศัพท์ภายในนาทิละ 1 บาท อัตราการโทรศัพท์ทางไกลค่าบริการนาทิละ 3, 6, 9, 12 บาท ตามระยะทาง

รูปแบบที่ 3 ค่าเช่า 120 บาทต่อเดือน โทรศัพท์ภายในจังหวัด ครั้งละ 3 บาท อัตราการโทรศัพท์ทางไกล ค่าบริการนาที 3, 6, 9, 12 บาท ตามระยะทาง

1.1.4 บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด หรือการใช้โทรศัพท์ทางไกล (Y-tel 1234) ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาและระยะทาง และเวลาที่กำหนด

1.1.5 การฟ่วงโทรศัพท์ หมายถึง การต่อโทรศัพท์จากเครื่องเดิมแยกมาอยู่ในห้องต่าง ๆ ได้แก่ ห้องนอน ห้องทำงาน ห้องรับแขก ซึ่งสามารถฟ่วงต่อได้ไม่เกิน 3 เครื่อง เพราะทำให้สัญญาณเสียงเบาและค่อย ซึ่งเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่จะทำให้โทรศัพท์ขัดข้องได้ง่ายขึ้น

1.1.6 การบริการบัตรโทรศัพท์ หมายถึง การบริการจำหน่ายบัตร TOT CARD และ PINPHONE และบอกรายละเอียดวิธีใช้บัตรทั้ง 2 อย่างให้กับลูกค้า

1.2 ด้านการรับชำระค่าบริการ หมายถึง การรับเงินค่าใช้บริการจากการใช้บริการประเภทต่าง ๆ ที่องค์การโทรศัพท์จัดไว้ตามความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ชำระค่าติดตั้งโทรศัพท์ การชำระการโอนโทรศัพท์ การชำระการย้ายโทรศัพท์ การเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ การรับชำระโทรศัพท์ตามใบแจ้งหนี้จากการใช้โทรศัพท์รายเดือน ค่าใช้บริการเสริมให้กับสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยรับชำระจากเงินสด เช็ค บัตรเครดิต ที่ลูกค้านำมาพร้อมใบแจ้งหนี้แสดงรายละเอียดของการใช้โทรศัพท์ ช่องทางหรือสถานที่ชำระค่าบริการได้แก่ สำนักงานบริการโทรศัพท์ทั่วประเทศ ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร และการบริการหักผ่านบัญชีธนาคารเป็นไปตามข้อกำหนด องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

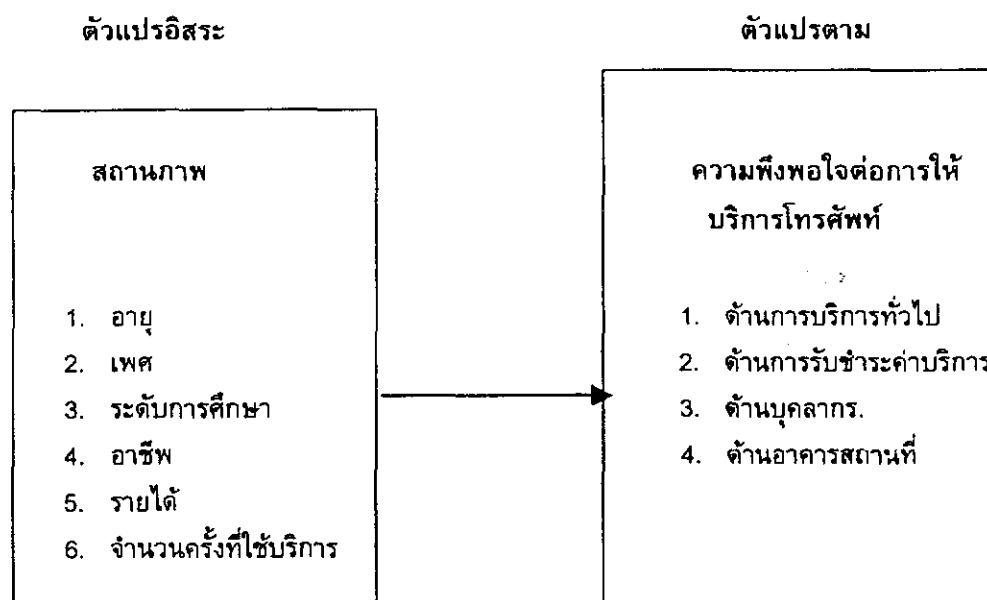
1.3 ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการในแผนการติดตั้ง โอน ย้าย แผนกรับชำระค่าบริการ ซึ่งทำหน้าที่บริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีคุณสมบัติ เป็นคนยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ศึกษามารยาทสุภาพเรียบร้อย เอาใจใส่ในการทำงาน บริการรวดเร็วทันใจ และมีศักยภาพในการทำงาน มีความพร้อมความเอาใจใส่ ความตั้งใจและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน ความมีน้ำใจ การเต็มใจในการให้บริการและการให้ความสำคัญของผู้รับบริการ การให้คำแนะนำ การประสานงาน การต้อนรับทักทายลูกค้ารวมทั้งการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ทรงผมที่เหมาะสม การมีวินัยในการบริการ อุดมอดกลั่น

1.4 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง สถานที่ประกอบการ ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมบริเวณภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาด ภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ จัดที่นั่ง น้ำดื่ม มีป้ายบอกขั้นตอนการบริการ มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม รวมทั้งที่พักรองรับบริการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงาน โทรศัพท์เพชรบุรี

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ซึ่งเป็นเจ้าของโทรศัพท์ที่ขอได้จดทะเบียนกับสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอบ้านลาดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลและรับผิดชอบโทรศัพท์เลขหมายนั้น

3. บริการโทรศัพท์ หมายถึง การเอื้ออำนวยความสะดวกของกิจการโทรศัพท์ที่จะจัดสรรโทรศัพท์ให้กับลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าในการบริการทุกประเภทของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีทำหน้าที่บริการลูกค้าใน 4 ด้าน ได้แก่ บริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ การบริการเสริม การบริการพิเศษ การบริการแก่บริษัทร่วมลงทุน ได้แก่ บริษัท ทีเอ ทีทีแอนด์ที

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม และรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ความหมาย ของความพึงพอใจ

✓ วูม (1964 : 99) ได้กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นถึงความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุวิทย์ สุนงกฏ (2538 : 16-17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need)

ไกรสร แก้วกล้า (2540 : 16 - 17) ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ สถานที่ และบุคคลคือตัวบริการ กระบวนการกิจกรรม ผลผลิต และผู้รับบริการ

วอลแมน (1973:384) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกมีความสุข เมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความรู้สึกรักชอบ ยินดี หรือการมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

✓ มิลเลท (1954: 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการให้บริการ ที่มีความยุติธรรม เสมอภาค เสมอหน้า ไม่ว่าคนนั้นจะเป็นใคร

2) การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้การบริการตามลักษณะความ จำเป็นรีบด่วน และความต้องการของผู้ป่วย

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuos Service)

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาการบริการ ทางด้าน ปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กรณีการ จันท์แก้ว (2538: 24) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจเป็นความรู้สึก สองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ความ

รู้สึกทางบวกคือความพึงพอใจ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคือทรัพยากร (Resource) สิ่งเร้า (Stimulus) และได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในองค์ประกอบดังนี้

1) องค์ประกอบของความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล เช่นพอใจ ชอบใจ ไม่พอใจ ไม่ชอบใจ หรือ สัมมาทิฐิ กับมิจฉาทิฐิ

2) องค์ประกอบทางด้านความคิด คือ (Cognitive Component) คือการรับวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับว่าสิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี

3) องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะสนองออกมาต่อทัศนคติ และจากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย จากข้อสรุปความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวแล้วได้นำไปสู่การมองเห็นปัญหาในด้านทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในประเทศไทยในสองมิติคือ

(1) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติ ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกในการทำงาน

(2) การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาความจริง ในระดับความพึงพอใจ และค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ และกลุ่มเป้าหมาย ที่แตกต่างกันด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจกล่าว คือการศึกษาส่วนใหญ่อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัด ที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจ เป็นผลมาจากการประเมินค่า ของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าว กำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัด ความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนด ปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ตามแบบของการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีปัญหา 2 ประการ ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุ กับตัวแปรผล หรือ ตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม

สายบัว หุ่นจันทร์ (2538 : 14) ความพึงพอใจของประชาชน หลังการพบปะพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาได้ รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

ยุคลธร เขตพงษ์. (2544 : 12) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ สภาวะจิตที่ปรารถนาจากความเครียดเพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือ แรงจูงใจ

กาญจนา ภาสุพันธ์ (2531:5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจเอาไว้ว่าความรู้สึกทางบวกหรือทางลบและความสุขที่มี

ความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ ตนเองมีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคม

1) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภค ตามแนวความคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็นสามนัย คือ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประมวลภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์

3) หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (มสธ. 2539 :19)

จิตตินัน เตชะคุปต์ (2539 :19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจหมายถึง สภาวการณ์การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์บริการ
- 2) ราคาบริการ
- 3) สถานที่
- 4) การส่งเสริมแนะนำ
- 5) ผู้ให้บริการ
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ

จากคำนิยามดังกล่าวพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือมากกว่าความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

✓ 1.1 ความพึงพอใจ ของผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการ

ชวลิตร เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการวัดได้ 7 ด้าน คือ

1) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการบริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อวดคุย ห่าหู่อื่นที่ไม่ให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานเป็นอย่างดีและทำงานด้วยสมาธิ

2) การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอ กับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการบริการนานเกินไป

3) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุคุณ คุณวุฒิ เป็นการบริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้บริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้ใช้บริการก่อน ไม่มีเลือกที่รักมักที่ชัง

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการอย่างก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ โดยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ในงานที่ปฏิบัติ

5) การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อมมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบ การให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7) สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่นสถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม เป็นต้น

1.2 ความสอดคล้อง ของการบริการ มีดังนี้

1) ความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ด้วยความสม่ำเสมอไม่ช้าทำๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติตาม

3) หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้น ต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานบริการน้ำมันบางจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ ถึงกลยุทธ์ในการจูงใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยยึดหลักการจัดการดังนี้

(1) คุณภาพ หมายถึง พนักงานบริการของสถานบริการน้ำมันต้องเป็นคนที่มีความรู้ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนน้อมกับลูกค้าที่มาติดต่อ

(2) ชื่อสัตย์ หมายถึง ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในเรื่องของคุณภาพและปริมาณสินค้าไม่ปลอมปนสารละลายอื่นเพื่อเพิ่มปริมาณแต่ไม่มีคุณภาพ ส่งผลให้เครื่องยนต์ของลูกค้าเสียหาย

(3) ยุติธรรม หมายถึง ราคาของสินค้าและบริการยุติธรรมสำหรับลูกค้า

(4) ต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน หรือให้บริการครบทุกอย่างในสถานบริการแห่งเดียวกัน

(5) สะดวก หมายถึง การจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการใช้บริการ เช่น ทางเข้า-ออก ที่กว้าง สถานที่จอดรถที่พอเพียง

(6) เท่าเทียม หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในสถานบริการอย่างเท่าเทียมเพราะลูกค้าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน

กรีนเบอร์ก (1979: 9-32) กล่าวว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจอาจแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ทฤษฎีเชิงเนื้อหาและทฤษฎีเชิงกระบวนการ

รัชยา (2535 : 14) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 1) ความเชื่อถือได้ เป็นความสม่ำเสมอ และความพึงพา
- 2) การตอบสนอง การเต็มใจ ความพร้อม
- 3) ความสามารถ ในการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร
- 4) การเข้าถึงการบริการ ความสุภาพอ่อนโยน
- 5) การสื่อสาร การรู้จัก และความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งจับต้องได้

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 35) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆคือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ

(1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะการบริการคุณภาพ

- (2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ
- (3) ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

1.3 ลักษณะความพึงพอใจในงานบริการ

- 1) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับ ที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
- 3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (มสธ. 2539 :24 -28)

1.4 ลักษณะของงานบริการ

เพทยา แก้วประสิทธิ์ (2539 : 5 -10) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

- 1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
- 2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
- 3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
- 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
- 3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี (อติเรก พงษ์กายี. 2540 : 17)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 49-50) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ดังนี้

- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
- 6) คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย
- 8) ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

Penchansky and Thomas (1981 : 127-140) ได้ให้แนวความคิด เกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์สรุปเป็น 4 ประเภท

- 1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่
- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ คือความสามารถที่จะเข้าไปใช้แหล่งบริการตามความสะดวก
- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) การยอมรับคุณภาพในการบริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

จิตวิทยาบริการ (2543 : 38 - 39) การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะต้องตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการควบคู่กันไป ดังนี้

- 1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน
- 3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการโดยใช้แนวคิดการบริการเชิงกลยุทธ์และการสื่อสาร
- 4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

จิตวิทยาบริการ (2543 : 55) การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล จุดมุ่งหมายของการบริหารการบริการสรุปเป็น 3 ประการ คือ

1) กฎของความประทับใจครั้งแรก (Law of first impression) การแสดงออกที่เป็นตัวกำหนดลักษณะที่ผู้รับบริการแสดงออกกับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแสดงความไม่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ ปกป้องตนเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เพียงไม่กี่วินาที จะทำให้ยอดขายลดลงและสูญเสียลูกค้าไป

2) กฎของการเก็บเกี่ยว (Law of harvest) หากผู้ให้บริการ บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และให้บริการได้ทันใด ก็จะได้รับ ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับ องค์การก็จะได้ลูกค้าที่จงรักภักดี ส่งผลให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เก็บเกี่ยวได้ตลอดไป

3) กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (Law of thermodynamics) องค์การต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ควรปล่อยปละละเลย หรือไม่เอาใจใส่ ควรที่จะสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อรักษาความประทับใจ หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระยะยาวนาน

3.1 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดกับงานบริการ

จรรยา ศิริพร (2537 : 25-27) ได้ให้แนวคิดต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่

- 1) การใช้เวลารอคอยในการบริการ
- 2) การ ได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 3) ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อการประสานงาน ของการบริการ ได้แก่ การบริการทุกประเภท บริโภคจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 7-8) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ว่าการบริการที่ดีนั้นประกอบด้วย

- 1) เชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ และความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
- 2) การตอบสนอง คือความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3) ความสามารถ
- 4) การเข้าถึงงานบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสะดวก เวลาที่ให้บริการ เป็นเวลาที่สะดวกของผู้ใช้บริการ
- 5) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอน้อย และสถานที่บริการสามารถติดต่อได้สะดวก
- 6) ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน คือการแสดงความสุขภาพ และการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 7) ความซื่อสัตย์และความมั่นคง
- 8) ความเข้าใจ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

3.2 แนวคิดส่วนประสมการตลาดกับงานบริการ

สมนา อยู่โพธิ์ (2538 : 7- 9) ได้ให้แนวคิดส่วนประสมการตลาดกับงานบริการ พอสรุปได้ดังนี้

- 1) การพัฒนาและนโยบายผลิตภัณฑ์ในส่วนของการบริการ (Product development and product policies in the service sector) ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของการบริการไฟฟ้านั้นเป็นเรื่องที่มองไม่เห็นในขณะที่กระแสไฟฟ้าเกิดขึ้นโดยการผลิต แต่การบริการเกิดขึ้น จากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ สำหรับ

นโยบายผลิตภัณฑ์บริการด้านไฟฟ้าขณะนี้จะมีมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจในการรับบริการและพัฒนาการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีกระแสไฟฟ้าตกและกระแสไฟฟ้าขัดข้องน้อยที่สุด

2) การกำหนดราคาสำหรับบริการ (Pricing in the service sector) ในการกำหนดราคาสำหรับการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า และการดำเนินการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะถูกกำหนดโดยใช้ข้อบังคับเป็นเกณฑ์ภายใต้ภาวะตลาดผูกขาดอย่างแท้จริง (Pure Monopoly) และจะต้องอยู่ในความดูแลของรัฐเสมอเพราะเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ

3) การส่งเสริมบริการ (Promoting Service) เนื่องจากการบริการของการไฟฟ้าไม่หวังมุ่งกำไร แต่ก็มีโฆษณา หรือส่งเสริมการขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) หรือเตือนความทรงจำ (Remind) และยังมีการประชาสัมพันธ์ในด้านความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น

4) การจำหน่ายจ่ายบริการ (Distribution and delivery of service) เนื่องจากระบบบริการด้านกระแสไฟฟ้า จะมีลักษณะเฉพาะของการบริการ คือ ไม่มีตัวตน ไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ แต่สามารถส่งไปทุกหนทุกแห่งได้โดยผ่านสายไฟฟ้า ดังนั้นการจำหน่ายจ่ายบริการหรืออีกนัยหนึ่งคือ Place ซึ่งเป็นช่องทางการจำหน่ายบริการ จึงหมายถึงข่ายหรือสายใยที่จะส่งบริการไปให้ถึงผู้ใช้บริการคนสุดท้ายหรือผู้ใช้บริการทางอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับจำนวนของประชาชนและความสะดวกของผู้ใช้บริการในการติดต่อขอรับบริการจากการไฟฟ้า

3.3 แนวความคิดในด้านกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

นอกจากจะต้องเข้าใจแนวคิดของบริการ และแนวคิดส่วนประสมการตลาดกับงานบริการแล้วในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารการตลาดยังต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ

1) การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการอบรมและการจูงใจพนักงานบริการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับไฟฟ้าก็จะมี การดำเนินการอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานด้านบริการ และวิธีการในการบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจ

2) การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า โดยการไฟฟ้านั้นเป็นผู้ขาย ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ซื้อ ซึ่งการไฟฟ้าสามารถสร้างคุณภาพของการบริการได้ใน 2 ลักษณะคือ คุณภาพด้านการทำหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการด้วยความดูแลเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้า และคุณภาพของทางเทคนิคในการจ่ายกระแสไฟฟ้า รวมถึงวิธีการดำเนินการด้านเทคนิคที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ามีกระแสไฟฟ้าใช้

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขันและยกระดับคุณภาพของการบริการ ธุรกิจบริการยังมีความสำคัญด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) ซึ่งในการศึกษาเรื่องนี้จะเน้นในเรื่องการรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีข้อพิจารณาดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณ์

4) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

จากกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการข้างต้น จะเป็นแนวทางในการศึกษาการให้ บริการของการไฟฟ้าเชียงใหม่ว่า สามารถตอบสนองให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ทั้งในด้านคุณภาพ ทางด้านเทคนิคในการให้บริการให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอในการจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยมีกระแสไฟฟ้าขัดข้องและกระแสไฟฟ้าตกน้อยที่สุด ตลอดจนการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ใช้ไฟฟ้า

มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการ ไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุรตนา ไบเจริญ, 2540 : 28)

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความ ต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางด้าน ร่างกายเพียงพอแล้ว จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safety and Security Needs) เป็นความ ต้องการมั่นคงในชีวิตหน้าที่การงาน เช่นการมีงานทำ มีรายได้สม่ำเสมอและมีสวัสดิการ ส่วนความต้องการ ความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดย ความมั่นคง สะดวกสบาย

3) ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and love needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนอง ความต้องการใน 2 ชั้นต้นแล้ว ความต้องการทางสังคม จะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความ ต้องการด้านนี้คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร ต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลสังคมนั้นๆ

4) ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความ นับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้ จะนำไป สู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยาก ใหบุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพ สูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มี ชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้คนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

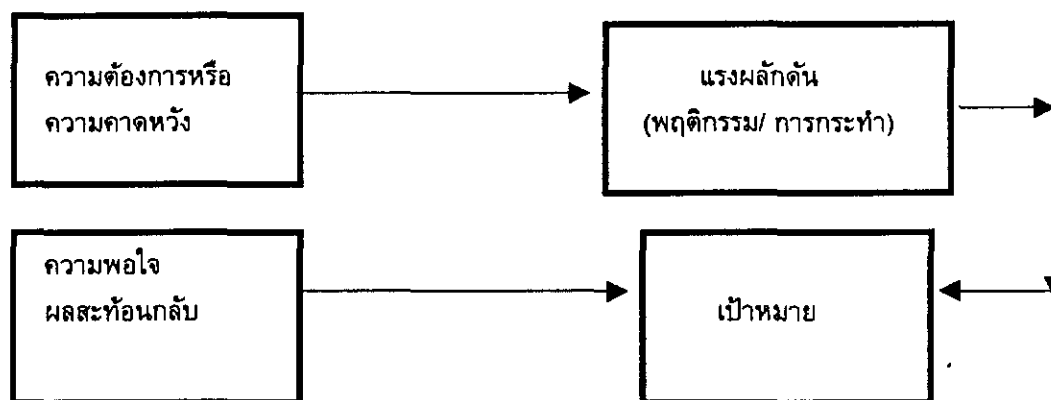
4. ทฤษฎีความพึงพอใจ

4.1 ทฤษฎีกระบวนการเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เป็นการเสนอทฤษฎีกระบวนการที่ก่อให้เกิดความพอใจในงาน แทนที่จะให้ความสำคัญกับเนื้อหาความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ทฤษฎีคือ

- 1) ทฤษฎีความเสมอภาค equity theory
- 2) ทฤษฎีอำนาจอิง
- 3) ทฤษฎีความต้องการ และตอบสนองค่านิยม (Need and Value Fulfillment) อัดัมส์และล็อก (Adams, 1963 and Lock, 1976)

มัสลินส์ (Muslins, 1985) แรงจูงใจของมนุษย์นั้นเป็นแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากที่ตนเองพยายามบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการคาดหวังที่มีอยู่



ภาพประกอบ 3 วงจรแรงจูงใจของมนุษย์

ที่มา : Muslin, L.J. (1985). *Management and Organization Behavior*. London :Pitmen.

ในการบริหารการจูงใจนั้น เปรียบเสมือนหัวใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จะกระตุ้น ให้บุคคลมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะใช้ความสามารถในการทำงานเพื่อแลกกับรางวัล นักบริหารจึงจำเป็นต้องที่จะทราบถึงวิธีการที่จะทำให้ผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจที่แท้จริง นั้นก็หมายความว่า จะต้องทราบว่ามีสิ่งใดเป็นสิ่งที่กระตุ้นจุดฉนวนแห่งความขยันของบุคคลได้นั้นเอง เพราะว่ามนุษย์เมื่อเกิดความต้องการขึ้นแล้ว ก็จะต้องต่อสู้ดิ้นรนจนได้รับความปรารถนาเสมอ

นอกจากนั้น เฮนเอล และคณะ (2539 : 178-179) ได้ประมวลประเภทความต้องการของผู้บริโภคไว้ดังนี้

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งมีความหิว ความกระหาย และอื่น ๆ ที่ร่างกายต้องการ
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยทางร่างกาย

3) ความต้องการผูกพันและเป็นเจ้าของ (Affiliation and Belongingness) ความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของคนอื่น และเป็นคนสำคัญของเขาเหล่านั้น

4) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) เป็นความปรารถนาขั้นต้นที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นตั้งไว้

5) ความต้องการมีอำนาจ (Power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมกำหนดโชคชะตาของคนอื่น ๆ

6) ความต้องการเป็นคนสำคัญ (Self - Expression) เป็นความต้องการที่จะมีอิสระในการแสดงออก เป็นที่รับรู้ของคนทั่วไปว่าตนมีความสำคัญ

7) ความต้องการความรู้ (Need for Cognition) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จจากขบวนการเรียนรู้และสร้างระบบค่านิยมของตนเอง

8) การแสวงหาสิ่งต่าง ๆ (Variety Seeking) เป็นความต้องการต่อสิ่งเร้าและสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพอใจขึ้นไปอีก จากความต้องการพื้นฐานที่ได้รับอยู่ ซึ่งจะออกมาในรูปแสวงหา เช่น สถานีบริการน้ำมันหลายแห่ง นอกจากขายน้ำมันแล้ว ยังมีบริการอื่น ๆ นอกเหนือ เช่น บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการล้างอัดฉีด ฯลฯ เพื่อเสนอความต้องการลูกค้าอีกด้วย

4.2 ทฤษฎีความต้องการของ อเคย์และแอนเดอร์เซน (2539 : 350)

ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต่องานบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ แต่ถ้าเป็นธุรกิจบริการของสถานีบริการน้ำมัน ผู้รับบริการต้องการบริการที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ของพนักงาน เป็นต้น Aday and Andersen ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ ฯลฯ

2) การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น

3) อริยาบถและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา

4) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้น้ำมันเบนซินตามค่าออกเทนต่าง ๆ เป็นต้น

5) คุณภาพของการบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน คุณภาพของน้ำมันได้มาตรฐาน ไม่มีการเจือปนของสาร Solvents

6) ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

ฮอร์กิน และคณะ (2539 : 338-339) ได้อธิบายการให้บริการว่าเกิดจากผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

4.3 ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

การจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการคือ

1) การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย

- (1) เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น
- (2) เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น
- (3) เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2) การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้ว แม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง

3) การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าจะโดยตรงด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

พาฟลอฟ (2539 : 339-340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้าซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการบ่อย ๆ แล้ว จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น

4.4 ทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า

จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ต่อบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อย ๆ เช่น การโฆษณาถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของบางจาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจต่อสภาพสิ่งแวดล้อม จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมันภายใต้เครื่องหมายการค้าของบางจาก เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขจากสิ่งเร้าช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการแสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

จิตวิทยาบริการ (2539 : 340-341) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่าเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Operan) กับผลจากการกระทำ (Consequence) และผลจากการกระทำในอดีตจะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต การกระทำผลจากการกระทำ แนวโน้มที่จะรับหรือไม่รับบริการนั้นอีกในอนาคต ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำ และแนวโน้มในการรับบริการซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็กลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้านหนึ่ง แล้วพอใจในรสชาติของอาหารและการบริการของพนักงาน ทำให้เข้ามารับประทานในร้านนั้นประจำ หรือเคยเข้ามาใช้บริการขององค์กรหนึ่ง แล้วพึงพอใจในความซื่อสัตย์ของผู้ประกอบการที่ไม่ใส่สารเจือปน และการให้บริการของพนักงาน ทำให้เข้ามาใช้บริการขององค์กรแห่งนั้นเป็นประจำ ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการได้รับการบริการที่พึงพอใจ ผู้รับบริการมีแนวโน้มจะมารับบริการอีก อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ ได้รับการบริการที่ไม่พึงพอใจ ผู้รับบริการมีแนวโน้มจะไม่มารับบริการอีก อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการ

กระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกหากมาแล้วได้รับการที่ไม่พึงพอใจ

4.5 ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ

จอห์น ฟาร์เลย์ และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 : 338) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัย และเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ” ซึ่งมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 6 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับบริการได้ 2 วิธี คือ

1) จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้ด้วยจะสัมผัสของตนสัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2) จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่น แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า และเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบเกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงคุณภาพของบริการเครื่องหมายการค้ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นในบริการนั้น ในปัจจุบันการโฆษณาบริการ จะมุ่งให้ผู้รับบริการตระหนักต่อเครื่องหมายการค้า จนทำให้ผู้รับบริการนึกถึง เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ทั้งต่อการใช้งานและสิ่งแวดล้อม ต้องมีเครื่องหมายการค้าเป็นสิ่งสำคัญ

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบริการ เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ความเชื่อมั่นในบริการเกิดจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการ และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้าร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลให้ใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นหรือตัดสินใจใช้บริการนั้น ซึ่งมีอิทธิพลมาจากเจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า และความมุ่งมั่นในการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การใช้บริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการ

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการของฟาร์เลย์ สามารถอธิบายว่า ผู้รับบริการได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในการใช้บริการ

4.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

กิจจา สุขวัญชัย (2539: 9 - 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพดังนี้

1) ความหมายแบบเก่า คือ ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการเหมือนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ผลิตสินค้า ลูกค้า ซึ่งคุณภาพ เท่ากับ มาตรฐานสินค้า

2) ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้ สิ่งของที่ใช้อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ผลิตสินค้าบริการ และลูกค้า ซึ่งคุณภาพ คือความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งมา เพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินทุนที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุดก็ต้องมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าพอใจในทุกๆด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ ขอบกพร่องด้านการบริการ ขอบกพร่องที่ได้รับจากการร้องเรียน และการใช้บริการซึ่งประกอบด้วย ความต้องการ ความเชื่อมั่น และการจงใจ

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2533 :84) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยความเร็ว ความเชื่อถือความต่อเนื่อง ความเพียงพอ ความปลอดภัยและทันสมัย ความยุติธรรมและความเท่าเทียม รูปแบบการบริการที่ดี และราคาการบริการที่เหมาะสม ประชาธิปไตย คือผู้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น

4.7 ทฤษฎีความคาดหวัง

กิจจา สุขนิวัฒน์ชัย (2539 : 14)ได้กล่าวถึงทฤษฎีต่างๆดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวัง ได้กล่าวว่า ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจได้ การบริการนั้นๆ นำผลตอบแทนมาให้ลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อ เขามองเห็น โอกาส และความน่าจะเป็นไปได้ ก่อนข้างดี ถ้าการบริการมีคุณภาพ เป็นตัวช่วย

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการโทรศัพท์

5.1 เอกสารด้านบริการโทรศัพท์

เพื่อให้การให้บริการทั่วไป สำหรับเลขหมายโครงข่ายองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและหมายเลขโครงข่าย บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 3.1 ของคำสั่งองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ 158/2542 องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงมีคำสั่งดังนี้

ข้อ 1 ยกเลิกคำสั่งองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่ 847/2540

ข้อ 2 ในคำสั่งนี้

“องค์กรโทรศัพท์ “ หมายความว่า องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

“สำนักงานบริการ ทศท.” หมายความว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ หรือสำนักงานบริการโทรคมนาคมขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

“สำนักงาน TA.” หมายความว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ของบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมอบหมายให้ดำเนินการแทน

ระบบ CIS หมายความว่า ระบบข้อมูลของผู้ใช้บริการของหมายเลขโครงข่ายองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ระบบ CCSS หมายความว่า ระบบข้อมูล ผู้ใช้บริการของหมายเลขโครงข่ายบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

การขอย้ายโทรศัพท์ การขอระงับชั่วคราว การยกเลิกสัญญาเช่า การขอเงินการใช้โทรศัพท์คืน หรือขอเปลี่ยนเลขหมาย ให้ตรวจสอบหนี้ค้างชำระในระบบ CIS หรือ 192

- 1) กรณีที่มีหนี้ค้างชำระ ให้ดำเนินการแจ้งผู้ให้บริการ หรือลูกค้า ชำระค่าบริการตามหลักเกณฑ์ จึงดำเนินการต่อไปการแจ้งเหตุผลให้ลูกค้าเรื่องการปรับบิลให้ดำเนินการดังนี้
- 2) กรณีที่สามารถดำเนินการได้ แจ้งให้ลูกค้าทราบตามวันเวลาที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการของประชาชน กรณีที่เปลี่ยนเลขหมายแจ้งให้ลูกค้าชำระค่าบริการตามอัตราที่กำหนด
- 3) กรณีที่ไม่สามารถชำระเงินได้ทันที ให้ส่งหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายกำหนดภายใน 15 วัน
- 4) กรณีสามารถดำเนินการได้ แจ้งให้ลูกค้าทราบด้วยวาจา

การขอเปลี่ยนเลขหมาย ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินได้ทันทีที่การปรับปรุงบิลเรียกเก็บค่าเปลี่ยน เลขหมาย ด้วยรหัสบัญชี R2 เดือนปี 00/00 1 ชุด ต้นฉบับส่งกองจัดทำบิลสำเนาเก็บไว้เป็นหลักฐาน

- 1) กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้
- 2) กรณีลูกค้ามาติดต่อด้วยตนเอง ให้จัดทำใบตอบรับเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- 3) กรณีลูกค้าไม่ได้มาด้วยตนเอง ให้ส่งใบตอบรับทางโทรสารหรือไปรษณีย์

การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ 470 Mhz ประสงค์ขอย้ายจากสถานที่จดทะเบียนจากจังหวัด หนึ่งไปจังหวัดหนึ่ง ให้ประสานงานกับสำนักงานบริการที่รับผิดชอบ

การบริการโทรศัพท์ธรรมดา โทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 เมกกะเฮิร์ต บริการสื่อสารร่วมระบบ ดิจิตอล บริการระบบวงจรเช่าระบบดิจิตอล ให้ระบุลงในแบบคำขอทั่วไป เช่นการขอย้าย การขอยกเลิก การ ขอพ่วงและบริการอื่นๆ

การใช้บริการพิเศษ SPC ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ องค์การโทรศัพท์เกี่ยวกับการบริการ พิเศษ

การให้บริการโทรศัพท์ธรรมดาและโทรศัพท์พื้นฐานในสถานที่ไม่ใช่ PCT ให้ลูกค้าระบบลง ในแบบคำขอทั่วไปการบริการระบบ SPC ให้ลูกค้าบันทึกข้อมูลลงในเอกสาร การรับชำระเงิน ให้ดำเนินการ ตามที่กำหนด ตามหลักเกณฑ์ขององค์การโทรศัพท์เกี่ยวกับการรับเงินการบัญชี

การจัดทำใบสั่งบริการ การต่อสายคืนจากการที่ระงับไว้ จัดทำใบสั่งบริการปล่อยสายคืนจากที่ ระงับไว้เพื่อดำเนินการปล่อยสัญญาณ ตามแบบคำขอทั่วไป

การขอระงับสัญญาณชั่วคราว จัดทำใบสั่งบริการขอระงับสัญญาณ นับจากวันที่รับแบบคำขอใน บริการทั่วไป

การยกเลิกสัญญาเช่า และสัญญาบริการโทรศัพท์ จัดทำใบสั่งบริการยกเลิกคู่สายและจัดส่งใบสั่ง บริการผ่าน CCSS

การคืนเงิน ตามหลักเกณฑ์ขององค์การโทรศัพท์

การเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ จัดทำใบสั่งบริการผ่านระบบ CCSS

การย้ายโทรศัพท์ การจัดทำรายงาน การตรวจสอบการรายงานเกี่ยวกับการขอใช้บริการทั่วไป แบบพิมพ์ แบบเอกสารที่ใช้ในการบริการทั่วไป

สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์(2544/45) ได้กล่าวถึง ด้านการบริการทั่วไปมีประเภทการบริการ และอัตราค่าบริการดังนี้

ประเภทบริการ	อัตราค่าบริการ
1. การติดตั้งโทรศัพท์ หลักฐานที่ใช้ บุคคลธรรมดา 1.1 สำเนาทะเบียนบ้าน. 1.2 สำเนาบัตรประชาชน 1.3 ลงนามรับรองสำเนาเอกสารทั้งหมดนิติบุคคล 1.4 สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล 1.5 สำเนาบัตรประชาชนผู้มีอำนาจ 1.6 ลงนามรับรองเอกสารทั้งหมด	1. ค่าติดตั้ง 1.1 ลูกจ้างจัดการติดตั้งเอง 3,350 บาท 1.2 องค์กรโทรศัพท์ติดตั้งเอง 3,700 บาท 1.3 เงินประกันเลขหมายละ 2,727.27 บาท 1.4 ค่าเช่าเดือนละ 100 /เดือน
2. การติดตั้งโทรศัพท์ชั่วคราวมี 2 แบบ 2.1 โทรศัพท์ธรรมดา 2.2 โทรศัพท์สาธารณะ	2. โทรศัพท์ธรรมดา ค่าติดตั้งค่าเช่าราคาปกติ โทรศัพท์สาธารณะ ไม่เรียกเก็บ ตาม 2.1 ระยะเวลาการใช้ 45 วัน
3.การขอติดตั้งโทรศัพท์โดยใช้วงจรโทรศัพท์ทางไกล	3. อัตราเดียวกันกับการติดตั้งโทรศัพท์ธรรมดา
4.การขอติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ	4. 1 ค่าใช้โทรศัพท์ภายในท้องถิ่น 1 บาท/ 3 นาที 4.2 ค่าใช้โทรศัพท์ทางไกลคิดตามระยะทางและ
5. ตู้สาขาโทรศัพท์ส่วนบุคคล มี 3 ประเภท 5.1 ตู้สาขาแบบธรรมดา 5.2 ตู้สาขาแบบอัตโนมัติ 5.3 โทรศัพท์ส่วนบุคคล	5. ตู้สาขาธรรมดาและอัตโนมัติค่าติดตั้งและค่าย้าย ตามขนาดวงจรกลางและวงจรภายในรวมกัน 5.1 วงจรเลขหมายกลางวงจรละ 500 บาท 5.2 วงจรเลขหมายในวงจรละ 50 บาท 5.3 โทรศัพท์ส่วนบุคคลเลขหมายภายในวงจร ละ 50 บาท
6. ค่าธรรมเนียม ในการใช้บริการตอบรับ	6. อัตรา 1500 บาท/ เลขหมาย
7. วิทยุโทรศัพท์ 7.1 ระบบวงจรเดียวและระบบแยกสาขา 7.2 ระบบหลายวงจร VHF หรือ UHF ขนาด ความจุไม่เกิน 12 วงจร 7.3 ระบบหลายวงจร VHF หรือ UHF ขนาด ความจุไม่เกิน 12 วงจร แต่ไม่เกิน 24 วงจร	7. ค่าติดตั้งเสาอากาศวิทยุชุดละ 3,000 บาท 7.1ค่าติดตั้งอุปกรณ์วิทยุโทรศัพท์ต้นทาง-ปลาย ทางตามประเภทบริการคือ แบบระบบวงจร เดียวและ ระบบแยกสาขาชุดละ 7,500 บาท 7.2 แบบระบบหลายวงจร VHF หรือ UHF ขนาด ความเร็วจะไม่เกิน 12 วงจร ชุดละ 34,000 บาท แบบระบบหลายวงจร VHF หรือ UHF ขนาด ความจุไม่เกิน 12 วงจร แต่ไม่เกิน 24 วงจร ชุดละ 64,000 บาท

ประเภทบริการ	อัตราค่าบริการ
8. การพ่วงหรือย้ายโทรศัพท์	8.1 อัตราค่าบริการพ่วงโทรศัพท์
8.1 การพ่วงโทรศัพท์	1) หน่วยราชการเลขหมายละ 200 บาท/จุด สำหรับเอกชนดำเนินการเอง
1) ภายในบ้านเลขที่และอาคารเดียวกัน	2) เลขหมายละ 400 บาท/จุด
2) ภายในบ้านเลขที่เดียวกันแต่ต่างอาคาร	3) เลขหมายละ 1,500 บาท/จุด
3) ภายในบ้านเลขที่ต่างกัน	8.2 อัตราค่าบริการการย้ายโทรศัพท์
8.2 การย้ายโทรศัพท์	1) หน่วยราชการเลขหมายละ 200 บาท
1) ภายในบ้านเลขที่และอาคารเดียวกัน	2) เลขหมายละ 400 บาท
2) ภายในบ้านเลขที่เดียวกันแต่ต่างอาคาร	3) เลขหมายละ 1,500 บาท
3) ภายในบ้านเลขที่ต่างกัน	8.3 อัตราค่าบริการการย้ายเฉพาะเครื่องพ่วง
8.3 การย้ายเฉพาะเครื่องพ่วง	1. หน่วยราชการเลขหมายละ 200 บาท/จุด สำหรับเอกชนให้ดำเนินการเอง
1) ย้ายไปอยู่ภายในบ้านเลขที่เดียวกันและ อาคารเดียวกันกับเครื่อง	2. เลขหมายละ 400 บาท/จุด
2) ย้ายไปอยู่ภายในบ้านเลขที่ภายในบริเวณ บ้านเลขที่เดียวกันแต่ติดตั้งต่างอาคารกับ เครื่อง	
หลักฐานที่ใช้ เช่นเดียวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์	
9. การโอนสิทธิ์การเช่าคู่สาย/เลขหมาย/วงจรเช่า หลัก	9.1 ผู้รับโอนเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล
10. ขอเปลี่ยนแปลงเลขหมายโทรศัพท์	10. อัตรา 500 บาท/เลขหมาย/ครั้ง อัตราค่าบริการ
11. การเพิ่มชื่อในสมุดรายนามโทรศัพท์	11. อัตรา 20บาท/ชื่อ/เดือน
12. การเลิกใช้โทรศัพท์มี 2 ประเภทคือ ประเภทการบริการ	12.1 การเลิกเช่าชั่วคราวต้องจ่ายค่าเลข หมาย 100 บาท/เดือน และเมื่อ ประสงค์จะเปิดใช้ใหม่องค์การโทรศัพท์ จะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
12.1 เลิกใช้ชั่วคราว	
12.2 เลิกใช้ถาวร	
13. ค่าเช่าคู่สายโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น	13.1 ค่าเช่าคู่สายละ 1,000 / เดือน
13.1 คู่สายต้นทางและปลายทางอยู่ในชุมสาย เดียวกัน	13.2 ค่าเช่าคู่สายละ 2,000 / เดือน
13.2 คู่สายต้นทางและปลายทางอยู่ต่างชุมสาย กันไม่เกิน 2 ชุมสาย	13.3 ค่าเช่าคู่สายละ 3,000 / เดือน
13.3 คู่สายต้นทางและปลายทางอยู่ต่างชุมสาย กันเกิน 2 ชุมสาย	

ประเภทบริการ	อัตราค่าบริการ
14. บริการกลุ่มเลขหมาย MHS MULTI HUNTING SYSTEM ช่วยให้บริการที่รวดเร็วและประหยัดเหมาะ สำหรับผู้มีโทรศัพท์มากกว่า 2 เครื่อง ในชุมสาย เดียวกันโอนสายจากเครื่องหนึ่งมายังอีกเครื่องหนึ่ง ได้โดยอัตโนมัติ	14. อัตราค่าบริการ ยังไม่ระบุ
15. บริการเสริม SPC มี 8 บริการ 1. โอนเลขหมาย 2. รับสายเรียกซ้อน 3. จำกัดการโทรออก 4. สนทนา 3 สาย 5. เลขหมายด่วน 6. การย่อเลขหมาย 7. เรียกซ้ำอัตโนมัติ 8. รู้ค่าทางไกลทันที	15. อัตราค่าบริการ บริการละ 30 บาท/ เดือน/เลขหมาย กรณีที่ขอใช้ 3 บริการ /เลขหมาย คิดอัตราค่า บริการ 80 บาท/เดือน ขอใช้เกิน 3 บริการขึ้นไปคิดบริการที่ 4 ขึ้นไป บริการละ 25 บาท/เลขหมาย/เดือน
16. บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว PINPHONE 108 สามารถใช้กับโทรศัพท์ได้ทุกเครื่อง คิดค่าบริการ จากมูลค่าบัตร	16. บัตรจำหน่าย ราคา 50 100 500 บาท โทรในพื้นที่ 3 นาที / 1บาท โทรทางไกล ราคา 3-12 บาท โทรต่างประเทศ ราคา ก.สท.
17. บัตรโทรศัพท์ TOT CARD	17. บัตรราคา 50 100 200 500 บาท อัตราค่าบริการราคาเดียวกับโทรศัพท์
18. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มี 3ระบบ 18.1 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 Mhz 18.1 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 Mhz 18.1 โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 GHM	18. อัตราค่าบริการ ค่าประกัน 3,000 บาท ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท 18.1 ค่าเช่า 300 บาท/เดือน 18.2 ค่าเช่า 500 บาท/เดือน โทรทางไกล ราคา 3 8 และ 12 บาท
19. วิทยุโทรศัพท์เฉพาะกลุ่ม CBR COMMOND BASE RADIO TELEPHONE	19. บริการสื่อสารภายในองค์กรเดียวกัน อัตราบริการแบบเหมาจ่าย ใช้เกิน 20 เครื่อง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน 700 บาท/เดือน ภาคกลาง ภาคตะวันออก 900 บาท/เดือน ทั่วประเทศ 1400บาท/เดือน/เครื่อง บริการสื่อสารทั้งข้อมูลและภาพ จากหนึ่งไปยังจุด หนึ่งหรือหลายจุด อัตราค่าบริการคิดจาก ความเร็ว และระยะทาง
20. คู่สาย-วงจรเช่า	20. อัตราค่าบริการคิดตามระยะทาง

ประเภทบริการ	อัตราค่าบริการ
21. บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล	21. การส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง 128 Kb
22. โครงข่ายอัจฉริยะ (INTELLIGENT NETWORK)	22. อัตราค่าบริการโทรฟรี
22.1 บริการโทรฟรีเก็บเงินปลายทางเป็นบริการที่ให้ความสะดวกกับลูกค้าของธุรกิจของท่านโดยเก็บค่าใช้จ่ายจากเลขหมายปลายทาง	22.1 ค่าธรรมเนียมแรกเข้า 1,000 บาท
22.2 บริการเลขหมายเดียว เป็นบริการที่สามารถเรียกเลขหมายเดียวแทนกลุ่มเลขหมายที่มีอยู่เป็นจำนวนมากไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ที่ใดเพียงแต่เรียกเข้าเลขหมายเดียวสายจะถูกโอนไปยังสาขาที่ใกล้เคียงที่สุด	22.2 ค่าบริการเสริมพิเศษ 20 บาท/บริการ/เดือน อัตราค่าบริการเลขหมายเดียว ค่าขอใช้บริการ 1000 บาท ค่าเช่าบริการ 100 บาท/เดือน ค่าบริการเสริมพิเศษ /บริการ/เดือน
23. ทางไกลราคาประหยัด Y - TEL 1234	23. โทรศัพท์ ทางไกลราคาประหยัด ตามเวลา

5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการบริการโทรศัพท์

1) การติดตั้งโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ใช้บริการหรือลูกค้า จะต้องบันทึกลงในแบบฟอร์มคำขอโทรศัพท์ (ทศท .544) ดังนี้

- (1) ชื่อ-สกุล ผู้ขอใช้บริการ
- (2) ประเภทการขอใช้บริการ
- (3) สถานที่ติดตั้ง
- (4) สถานที่ติดต่อ
- (5) สถานที่ส่งใบแจ้งหนี้
- (6) ลงชื่อ ผู้ขอใช้บริการ
- (7) แผนที่ใช้โดยสังเขป

ขั้นตอนที่ 2 พนักงาน ทำการประมาณการดังนี้

- (1) ออกเลขลำดับจอง
- (2) สำรวจจุดคู่สาย ตู้พัก และเลขหมายว่าง
- (3) ในกรณี มีคู่สาย และเลขหมาย กำหนดการติดตั้ง
- (4) บันทึกข้อมูล ลงใน ทศท. 28
- (5) ระยะทางจากตู้พัก เกิน 300 เมตรหรือไม่
- (6) ส่งข้อมูลให้พนักงานรับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ 3 พนักงานทำหน้าที่ติดตั้งดำเนินการดังนี้

- (1) บันทึกแจ้งค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ ทางไปรษณีย์หรือทางโทรศัพท์
- (2) กำหนดให้ลูกค้ามาชำระค่าติดตั้งภายใน 15 วัน
- (3) ลูกค้ามาชำระเงิน พร้อมเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ลายเซ็นตรงกับใน ทศท .544
- (4) กรณีที่เป็นนิติบุคคลให้ผู้มีอำนาจมาแสดงเอกสารดังกล่าวพร้อมเอกสารการจดทะเบียนเป็น

นิติบุคคลไม่เกิน 90 วัน

- (5) พนักงาน กำหนดเลขหมายโทรศัพท์และเลขที่ใบสั่งและทำแฟ้มข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์
- (6) ส่งแฟ้มให้ลูกค้า ไปชำระเงิน
- (7) บันทึกข้อมูลลงในใบโยง Jumper และส่ง ให้พนักงานติดตั้ง
- (8) เมื่อพนักงานติดตั้งแล้วเสร็จ จัดทำใบส่งบริการเข้าระบบต่อไป
- (9) ทำรายงานเลขหมายประจำวัน
- (10) จัดเก็บเอกสารตามชุดสายต่าง ๆ

2) การโอนโทรศัพท์ มีรายละเอียดดังนี้

ลูกค้าหรือผู้ขอใช้บริการจะต้องเป็นเจ้าของโทรศัพท์ มาทำนิติกรรมโดยตนเอง ในกรณีที่ไม่ใช่เจ้าของ จะต้องได้รับการมอบอำนาจ

- (1) ผู้ขอใช้บริการบันทึกข้อมูลลงในเอกสารเปลี่ยนคู่สัญญา การโอน 2 ฝ่ายหรือฝ่ายเดียว
- (2) พนักงานออกเลขที่รับในสมุดคุม
- (3) ลูกค้าทั้งสองฝ่ายนำสำเนาเอกสารมาครบถ้วน ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่มา ให้ทำหนังสือมอบ

อำนาจ

- (4) ผู้บริการเขียนสัญญาเช่าลงใน ทศท. 544
- (5) พนักงานตรวจสอบ รายละเอียดเงินประกัน ประเภท 3,000 บาท หรือ 2,727.27 หรือ 1,500 หรือ 400 บาท
- (6) ค่าโอน 1,000 บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็น 70 บาท รวม 1,070 บาท
- (7) พนักงานจัดทำเอกสารตามกรรมวิธี

ในกรณีที่ มีเงิน ประกัน 2,727.27 บาท ให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนคู่สัญญา ทศท. 229
- (2) รายละเอียดเงินประกัน 2,727.27 บาท
- (3) เขียนใบกำกับภาษี 2 ชุดเงินค่าธรรมเนียมใน ทศท. 333
- (4) เขียนใบลดหนี้ 1 ชุด ใน ทศท. 327
- (5) GLF01 1คู่ สำหรับเงินประกัน 2,727.27 บาท
- (6) สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน และใบมรณบัตร กรณีที่เจ้าของเลขหมายเสียชีวิต
- (7) ใบปะหน้าเอกสาร จัดทำข้อมูลส่ง โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี

ในกรณีที่ มีเงิน ประกัน 3,000 บาท ให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนคู่สัญญา ทศท. 229
- (2) รายละเอียดเงินประกัน 3,000 บาท

- (3) เขียนใบกำกับภาษี 2 ชุด
- (4) ใบปรับปรุงบิล 2 ชุด
- (5) GLF01 1คู่ สำหรับเงินประกัน 3,000 บาท
- (6) สำเนาเอกสารและใบมรณบัตร กรณีที่เจ้าของเลขหมายเสียชีวิต
- (7) ใบปะหน้าเอกสาร จัดทำข้อมูลส่งโทรศัพท์จังหวัด

ในกรณีที่ มีเงิน ประกัน 1,500 บาท ให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนคู่สัญญา ทศท. 229
- (2) รายละเอียดเงินประกัน 1401.17 บาท
- (3) เขียนใบกำกับภาษี 1 ชุด
- (4) ใบปรับปรุงบิล 1 ชุด
- (5) GLF01 1คู่ สำหรับเงินประกัน 1,500 บาท
- (6) สำเนาเอกสารและใบมรณบัตร กรณีที่เจ้าของเลขหมายเสียชีวิต
- (7) ใบปะหน้าเอกสาร จัดทำข้อมูลส่งโทรศัพท์จังหวัด
- 8) ทำใบส่งบริการ

ในกรณีที่ มีเงิน ประกัน 400 บาท ให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนคู่สัญญา ทศท. 229
- (2) รายละเอียดเงินประกัน 373.83 บาท
- (3) เขียนใบลดหนี้ 1 ชุด
- (4) ใบปรับปรุงบิล 2 ชุด
- (5) GLF01 1คู่ สำหรับเงินประกัน 400 บาท
- (6) สำเนาเอกสารบัตรและใบมรณบัตร กรณีที่เจ้าของเลขหมายเสียชีวิต
- (7) ใบปะหน้าเอกสาร จัดทำข้อมูลส่งโทรศัพท์จังหวัด
- (8) ทำใบส่งบริการ

3) การย้ายโทรศัพท์ มีรายละเอียดดังนี้

- (1) ลูกค้านันทึกรายชื่อลงใน แบบฟอร์ม ทศท. 220
- (2) พนักงานบันทึกเลขที่รับลงในสมุดคุม
- (3) พนักงานไปค้นแฟ้มเลขหมายของลูกค้า
- (4) ตรวจสอบเอกสารลูกค้าสำเนาทะเบียนบ้านบัตรประชาชนลายเซ็นตรงกับของเดิมหรือไม่
- (5) ส่งเอกสารให้ช่างสำรวจประมาณการ
- (6) แจ้งให้ลูกค้าชำระเงิน 1,605 บาท ถ้าระยะทางไม่เกิน 300 เมตร ถ้าเกิน คิดเมตรละ 7 บาท
- (7) ถ้าลูกค้าไม่ใช่เจ้าของโทรศัพท์จะต้องมีใบมอบอำนาจ
- (8) ทำใบส่งบริการ

4) การยกเลิกโทรศัพท์

- (1) ให้ลูกค้าบันทึกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มการยกเลิก
- (2) ตรวจสอบประเภทลูกค้า
- (3) นำแฟ้มเลขหมายให้ผู้จัดการเซ็น
- (4) ส่งข้อมูลไปห้องระบบชุมสายเพื่อดำเนินการ
- (5) จัดทำใบส่งบริการ
- (6) ส่งให้พนักงานติดตามหนี้

6. เอกสารด้านการรับชำระค่าบริการ

6.1 สถานที่ที่รับชำระค่าบริการ

สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ (2544/45 : Information Page) กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการเลือกการชำระค่าบริการ ตามความสะดวกได้ 6 วิธี

1) ชำระที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ทุกแห่ง ทั่วประเทศด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ และบัตรวิซ่า / มาสเตอร์การ์ดของทุกธนาคาร ยกเว้นบัตรอเมริกันเอ็กเพรสและไดเนอร์สคลับ

2) รับชำระด้วยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร 5 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทีบีเอส ธนาคารไทยทนุ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารรัตนสิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาเตอร์ ธนาคารนครธน ธนาคารศรีนคร ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารเอเชีย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารออมสิน เพียงแต่ท่านแจ้งความประสงค์ใช้บริการธนาคารที่ท่านมีบัญชีเงินฝาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะเปิดการรับภาระค่าธรรมเนียมแทนท่าน และจะส่งใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีและใบแจ้งหนี้ค่าบริการถึงท่านในเดือนถัดไป

3) ชำระด้วยวิธีหักบัญชีบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บัตรซิตี้แบงก์ และบัตรไดเนอร์สคลับ สามารถขอใช้บริการได้ที่ ธนาคาร การชำระด้วยการหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยาองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รับภาระค่าธรรมเนียมแทนท่าน สำหรับการหักบัญชีผ่านซิตี้แบงก์ และบัตรไดเนอร์สคลับ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะรับภาระส่วนหนึ่ง และผู้ใช้บริการรับภาระค่าธรรมเนียม 5 บาท ต่อใบแจ้งหนี้ 1 ใบ และจะส่งใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีของค่าบริการดังกล่าวไปพร้อมกับใบแจ้งหนี้ค่าบริการเดือนถัดไป

4) ชำระได้ที่ร้านสะดวกซื้อด้วยเงินสด เฉพาะใบแจ้งหนี้เดือนปัจจุบันได้ที่ เคาร์เตอร์เซอร์วิส ตามห้างสรรพสินค้า ร้าน 7-Eleven ที่มีสัญลักษณ์ COUNTER SERVICE ร้านเว็ลด์มีเดีย และร้าน am/pm ที่มีสัญลักษณ์ PAY PIONT (ใช้ได้ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น) ผู้บริการเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อใบแจ้งหนี้ 1 ฉบับ โดยท่านจะได้รับใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีอย่างย่อ หรือเต็มรูป ในกรณีที่ร้องขอ พร้อมกับได้รับคืนใบแจ้งหนี้เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

5) ชำระด้วยเงินสดที่เคาน์เตอร์ธนาคาร 14 แห่ง ทุกสาขาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ใบแจ้งหนี้เดือนปัจจุบันธนาคารจะคิดค่าบริการรับชำระจากผู้ใช้บริการ ในอัตราเลขหมายละ 10 บาท โดยองค์การ

โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะส่งใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ ยกเว้น ธนาคารออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

6) ชำระทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ด้วยเช็คขีดคร่อม หรือตัวแลกเงิน ไปรษณีย์จะส่งจ่ายในนาม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พร้อมใบแจ้งหนี้ไปที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ในพื้นที่ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ตั้งสำนักงานบริการโทรศัพท์ สามารถค้นหาได้จากสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะส่งใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีให้ทางไปรษณีย์ ในกรณีที่ได้รับใบแจ้งหนี้เตือนให้ชำระหนี้ค้างค่าบริการโทรศัพท์ กรุณาชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์เท่านั้น

6.2 เงื่อนไขการชำระเงิน

โปรดชำระเงินภายในวันที่ กำหนดในใบแจ้งหนี้ และทางองค์การโทรศัพท์จะให้เวลาเพิ่มอีก 15 วันตั้งแต่วันที่ ชำระเงิน หากเลยตามเวลากำหนด อาจจะถูกระงับการใช้โทรศัพท์หรืองดบริการ เมื่อชำระเงิน ที่ค้างไว้ก็จะได้รับการตอบบริการตามระเบียบ ในกรณีที่ตรงกับวันหยุด ให้เลื่อนไปในวันทำการถัดไป

6.3 เอกสารด้านชำระค่าบริการด้วยระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

คู่มือคุณภาพ Quality Manual (2544 : 1- 45) ประกอบด้วย

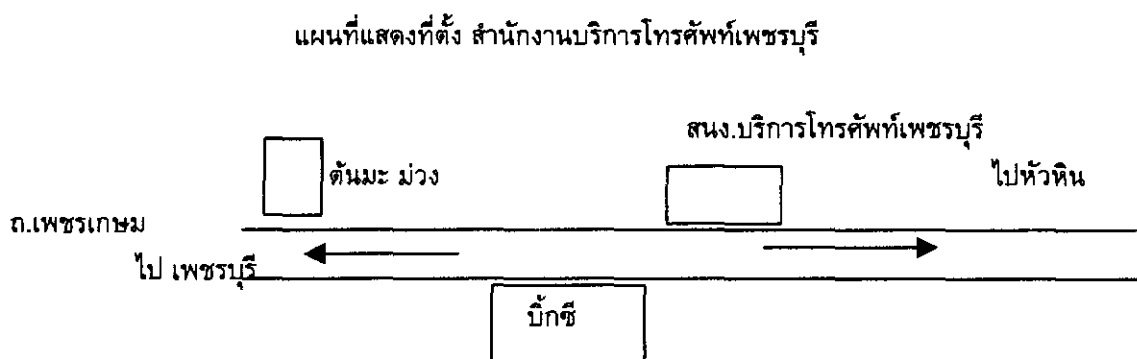
QM-00:00 คำนำ และข้อบัญญัติแห่งการรักษาความลับ รายละเอียดที่ตั้งและการดำเนินงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ นโยบายคุณภาพ การแจกจ่ายการแก้ไขข้อมูลเชิงคุณภาพขอเขตการให้บริการรับชำระค่าบริการที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

QM-01:00	ความรับผิดชอบด้านบริหาร
QM-02:00	ระบบคุณภาพ
QM-03:00	การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า
QM-05:00	การควบคุมเอกสารและข้อมูล
QM-06:00	การจัดซื้อ
QM-07:00	การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า
QM-08:00	การซึ่บ่งและทดสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
QM-09:00	การควบคุมกระบวนการ
QM-10: 00	การตรวจและการทดสอบ
QM-11:00	การคุมเครื่องตรวจ เครื่อง วัด และเครื่องทดสอบ
QM-12:00	สถานการณ์ตรวจและการทดสอบ
QM-13:00	การควบคุมผลิตภัณฑ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
QM-14:00	การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน
QM-15:00	การเคลื่อนย้ายการเก็บการบรรจุ การรักษาและการส่งมอบ
QM-16:00	ควบคุมบันทึกคุณภาพ
QM-17:00	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
QM-18:00	การฝึกอบรม
QM-19:00	กลวิธีทางสถิติ

โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี มีสำนักงานบริการโทรศัพท์ เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 5 แห่ง คือ

- สำนักงานบริการโทรศัพท์ ชะอำ
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ ท่ายาง
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ บ้านแหลม
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ เขาย้อย
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี

สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี ตั้งอยู่ที่เลขที่ 118 หมู่ 12 ตำบลสมอพลือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี อยู่รวมกับโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี



การให้บริการ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตั้ง ย้าย โอน รับชำระค่าบริการโทรศัพท์ประจำเดือน และรับชำระค่าบริการประเภทอื่นๆ โดยนำอุปกรณ์ เครื่องรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ECR เข้ามาใช้บริการรับชำระเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ประเภทงานและการแบ่งสายงาน

- 1) ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์
- 2) หัวหน้างานติดตั้ง ย้าย โอน
- 3) หัวหน้างานรับเงิน
- 4) พนักงานธุรการ
- 5) พนักงานตรวจสอบและติดตาม

สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้นำโครงการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เข้ามาบริหารงาน ซึ่งจะทำให้สามารถบริหารงาน ซึ่งจะทำให้สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานและมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี นำรายได้เข้าสู่ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และพร้อมรับสถานการณ์การแข่งขันเสรีทางธุรกิจ โทรคมนาคม สมกับคำที่ว่าเราจะเป็นบริษัทสื่อสารชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นผู้นำในตลาดประเทศไทยโดยยังเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางได้พยายามที่จะพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพดี โดยดำเนินการมาต่อเนื่องตลอดเวลา การบริการดังกล่าวคือการติดตั้ง ย้ายโอน การรับชำระค่าบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ให้มีคุณภาพดีเป็นที่ประทับใจและพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในปีงบประมาณ 2544 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีนโยบายนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : ซึ่งเป็นมาตรฐานงานคุณภาพ ที่จะช่วยสนับสนุนให้การบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า มาประยุกต์ใช้กับงานรับเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตลอดจนการบริการที่มีคุณภาพในระดับสากล สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ดำเนินงานโดยมีนโยบายคุณภาพ ซึ่งผู้จัดการคุณภาพ คือโทรศัพท์จังหวัด จะเป็นตัวเผยแพร่ ให้พนักงานทุกคนทราบและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติคือ

นโยบาย

มุ่งให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า

เป้าหมาย

- 1) ใบแจ้งหนี้ 1 ใบ ใช้เวลาชำระไม่เกิน 3 นาที
- 2) ขอร้องเรียนไม่เกิน 3% ของจำนวนเลขหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละเดือน

คำขวัญ

บริการที่ดีเป็นหน้าที่ของพวกเรา

องค์ประกอบของคู่มือระบบคุณภาพ คือ

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) การจัดการ
- 3) เอกสารอ้างอิง

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้มั่นใจว่างานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี มีการบริหารงานที่มีคุณภาพ ได้กำหนดการดำเนินงาน ตามข้อกำหนด ISO 9002 โดยมีการกำหนดโครงสร้างของการบังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดตัวแทนของผู้บริหารเพื่อจัดทำรักษาระบบคุณภาพตลอดจนจัดให้มีการประชุม เพื่อทบทวนการบริหารอย่างสม่ำเสมอ

2) การรับเงินหรือการรับชำระค่าบริการ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ได้กำหนดให้มีการดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นการบริการที่ประทับใจ และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ได้มีการจัดทำระบบคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดวิธี การดำเนินงานอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ ระบบคุณภาพที่ได้จัดทำนั้นในคู่มือต่าง ๆ เรียกว่าเอกสารคุณภาพ

3) เพื่อให้มั่นใจว่า การบริการด้านรับชำระค่าบริการ ได้มีการตกลงกับลูกค้า และแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนว่ามีการดำเนินการอย่างไร จึงจะสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในการบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี

4) เพื่อให้มั่นใจว่า เอกสารและข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในระบบคุณภาพ เป็นเอกสารที่ถูกต้องและเป็นฉบับล่าสุด ซึ่งสนับสนุนให้บริการการรับชำระค่าบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีคุณภาพดี และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

5) เพื่อให้มีแนวทางดำเนินการงานรับเงิน จึงได้กำหนดให้มีการประเมินผู้รับจ้างหรือให้ผู้เข้าดังนี้ บริษัทสัญญาเช่าเครื่องรับเงินสตอเลคทรอนิกส์ เครื่องถ่ายเอกสาร จ้างรักษาความปลอดภัย จ้างรักษาความสะอาด

6) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่รับมอบจากลูกค้าไม่ชำรุดเสียหาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

7) เพื่อให้มั่นใจว่า กรณีที่ลูกค้ามีปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานบริการโทรศัพท์จะสามารถตรวจสอบได้ว่าการให้บริการในครั้งนั้นๆ แก่ลูกค้าดำเนินการโดยพนักงานใด อันจะนำมาซึ่งความสะดวกในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า หรือป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอย่างเดิมเกิดซ้ำอีก

8) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการให้บริการการรับชำระค่าบริการแก่ลูกค้าที่มีการควบคุม เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้การให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

9) เพื่อให้งานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์มีการดำเนินการบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างถูกต้องได้กำหนดหัวหน้างานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์เป็นผู้ตรวจสอบการรับชำระเงินของพนักงานรับเงิน

10) เพื่อให้การบริการรับชำระค่าบริการสำนักงานบริการโทรศัพท์มีคุณภาพดี เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าได้กำหนดให้มีการดำเนินการตามข้อกำหนดนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาในการดำเนินงานได้แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

11) เพื่อให้พนักงาน มีความรู้ความสามารถในการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ กำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรที่เห็นสมควรและจำเป็นกับพนักงาน

การจัดการ

1) นโยบายคุณภาพและเป้าหมาย

มุ่งให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องพึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า ใบแจ้งหนี้ 1 ใบ ใช้เวลาชำระไม่เกิน 3 นาทีข้อร้องเรียนไม่เกิน 3 % ของจำนวนเลขหมายที่ลูกค้านำมาชำระในแต่ละเดือน

2) คำขวัญ บริการที่ดีเป็นหน้าที่ของเรา

3) เป้าหมายการดำเนินงาน ที่กำหนดให้มีตามข้อกำหนด ISO 9002 ตามข้อกำหนดคู่มือต่างๆ ในระบบคุณภาพดังนี้

(1) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) หรือ QM

(2) คู่มือ การดำเนินการ (QUAL MANUL)

(3) คู่มือการปฏิบัติงาน

(4) เอกสารต่างๆจะมีผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพเป็นผู้ควบคุม

(5) การจัดทำเอกสารคุณภาพ การรับรอง และการแจกจ่าย ประกอบด้วย คณะกรรมการดำเนินงาน คณะกรรมการบริหารโครงการ

(6) ผู้ตรวจคุณภาพภายใน คือกลุ่มบุคคลที่ได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตร ได้รับการตรวจสอบติดตามจากผู้บริหารระดับสูง ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ มีหน้าที่ประสานงานให้ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดำเนินการตามที่ได้มีการวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

(7) การให้บริการชำระค่าบริการ ถูกกำหนดให้มีการดำเนินการ เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการบริการลูกค้าปัญหาดำเนินงานแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

-ปัญหาการปฏิบัติงาน

- ปัญหาจากการร้องเรียนของลูกค้า

-ปัญหาที่พบจากการตรวจสอบคุณภาพ ภายใน เมื่อพบปัญหาการดำเนินงาน จะต้องมีการกำหนด ผู้รับผิดชอบ ติดตามผลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ กำหนดผู้แก้ไขปัญหา กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา กำหนดให้ผู้ช่วยผู้จัดการ คุณภาพรับผิดชอบ ติดตามแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

6.4 คู่มือการดำเนินงาน

QUALITY PROCEDURE QP(2544 : 1-40) ประกอบด้วย

QP-01:00 ความรับผิดชอบด้านบริหาร

QP-02:00 ระบบคุณภาพ

QP-03:00 การทบทวนข้อตกลงกับลูกค้า

QP-05:00 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

QP-06:00 การประเมินคู่สัญญา จ้างเช่า

QP-07:00 การควบคุมผลิตภัณฑ์และสอบกลับได้ของการรับชำระค่าบริการ

QP-08:00 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของการรับชำระค่าบริการ

QP-09:00 การควบคุมกระบวนการ

QP-10:00 การตรวจและการทดสอบ

QP-11:00 การควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการลูกค้า

QP-12:00 สถานะของการตรวจและการตรวจพิสูจน์

QP-13:00 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

QP-14:00 การปฏิบัติ การแก้ไขและการป้องกัน

QP-15:00 การเคลื่อนย้าย การเก็บการบรรจุ การรักษา การส่งมอบ

QP-16:00 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

QP-17:00 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

QP-18:00 การฝึกอบรม

QP-20:00 กลวิธีทางสถิติ

QP-21:00 การควบคุมกระบวนการรับชำระค่าโทรศัพท์

QP-20:00 การส่งมอบหลักฐานการรับชำระค่าบริการกรณีพิเศษ

6.5 องค์ประกอบของเครื่องมือการดำเนินงาน มีดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) ขอบเขต
- 3) เอกสารอ้างอิง
- 4) คำจำกัดความ
- 5) หน้าที่และความรับผิดชอบ
- 6) ขั้นตอนการทำงาน
- 7) เอกสารแนบท้าย
- 8) บันทึก

วัตถุประสงค์ ของคู่มือการดำเนินการ

- 1) เพื่อให้การบริการการรับชำระเงิน การติดตั้ง ย้าย โอน ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี เป็นที่พึงพอใจและประทับใจของลูกค้า ได้กำหนดให้มีการทบทวน วัน เวลา ในการให้บริการแก่ลูกค้า มีประเภทและขั้นตอนของการรับเงินและการติดตั้ง ให้แก่ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน
- 2) เพื่อให้การรับชำระค่าบริการ การติดตั้งย้ายโอน ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี มีเอกสารคุณภาพในการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีการควบคุมที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ได้ดำเนินการให้ผู้รับผิดชอบการควบคุมเอกสารและข้อมูล
- 3) เพื่อให้การประเมินการดำเนินงานของคู่สัญญาจ้างเช่า ตลอดจนการประเมินเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เช่าจากคู่สัญญา เป็นไปอย่างมีระบบ มีการดำเนินการอย่างมีคุณภาพ

ขอบเขต

- 1) กำหนดให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับบัญชา การประชุมเพื่อทบทวนการบริหาร และกำหนดบุคคลเป็นตัวแทนผู้บริหารดูแลรับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบคุณภาพ
- 2) จัดทำเอกสารคุณภาพ เพื่อให้พนักงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
- 3) ทบทวนข้อตกลงกับลูกค้าของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เพื่อให้ลูกค้าและพนักงานมีความเข้าใจตรงกัน ว่าให้บริการอะไรบ้างเมื่อใด โดยใคร

เอกสารอ้างอิง

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 :1994

คำจำกัดความ

- 1) ทศท คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 2) ภท.1 คือ ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ผู้จัดการคุณภาพ ดำเนินการเผยแพร่นโยบาย เป้าหมายและระบบคุณภาพจัดการประชุม ทบทวนการบริหาร
- 2) ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ (เลขานุการ) จัดทำบันทึกการประชุมการบริหาร จัดทำแผนการประชุม
- 3) ผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ (ระบบเอกสาร) แก้ไขผังการบังคับบัญชารายละเอียด เขตความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ให้ถูกต้องตามผู้บริหารกำหนด
- 4) ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ จัดเตรียมข้อมูลการร้องเรียนและการเสนอแนะของลูกค้า

6.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิธีการรับชำระค่าบริการ

Work Instruction (2544 :3 - 7) ได้กล่าวถึงการรับชำระค่าบริการดังนี้

- 1) การรับชำระค่าบริการแบบมีใบแจ้งหนี้ทุกโครงข่าย
- 2) การรับชำระค่าบริการแบบไม่มีใบแจ้งหนี้ทุกโครงข่าย

- 1) การรับชำระค่าบริการแบบมีใบแจ้งหนี้ทุกโครงข่าย

ก. โครงข่าย TOT ทำการตรวจสอบหนี้ด้วยเครื่อง CIS/CMF 19(บัญชีลูกหนี้ค้างชำระ)

วิธีตรวจสอบด้วยเครื่อง CIS

หน้าจอเครื่อง CIS

- (1) งานใบแจ้งหนี้
- (2) งานเงินสดประจำวัน

เลือก 1 กด Enter ขวา

- (1) ขึ้นหน้าจอ งานใบแจ้งหนี้เลือกข้อ 3 กด Enter ขวา
- (2) พิมพ์ รหัสทางไกล ตามด้วยเลขหมายโทรศัพท์ กด Enter
เครื่องจะแสดงยอดหนี้ค้างชำระของลูกค้า แจ้งให้ลูกค้าทราบและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ข. โครงข่าย TT&T ทำการตรวจสอบใบแจ้งหนี้ด้วยระบบ CSS หรือสอบถามทางโทรศัพท์ จากบริษัท TT&T หรือสำนักงานอื่นๆที่มีเครื่อง CSS

วิธีตรวจด้วยเครื่อง CSS

- (1) พนักงานรับเงินหรือพนักงานตรวจสอบหนี้เปิด MENU
- (2) เลือก COMMERCIAL กด Enter
- (3) เลือก CUST _MANAGEMENT กด Enter
- (4) ใส่เลขหมาย กด Enter

อ้างอิงตามใบแจ้งหนี้ เลือก Y กด F 12 หน้าจอจะปรากฏหนี้ค้างชำระของแต่ละเดือน แจ้งให้ลูกค้าทราบและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ค. โครงข่าย TA ทำการตรวจสอบหนี้ โดยสอบถามทางโทรศัพท์ จากสำนักงาน Telecom Asia ของศูนย์บริการ ทุกแห่ง

ระบบรับชำระค่าบริการด้วย คอมพิวเตอร์ ระบบ DOS ประกอบด้วยเมนูดังนี้

- (1) ระบบข้อมูลหลัก
- (2) ระบบการรับชำระ
- (3) ระบบรายงาน
- (4) ระบบรายงานประจำวัน
- (5) ออกจากระบบ

ระบบการรับชำระประกอบด้วย

- (1) ระบบรับชำระด้วยใบแจ้งหนี้
- (2) ระบบรับชำระแบบไม่มีใบแจ้งหนี้
- (3) การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับบัตรโทรศัพท์
- (4) การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับส่วนลดการค้า
- (5) การตรวจสอบข้อมูลรับชำระ
- (6) การออกใบแทนใบกำกับภาษีอย่างย่อ (บัตรโทรศัพท์)
- (7) การออกใบแทนใบกำกับภาษีเต็มรูป (รหัสบัญชีอื่น)
- (8) กลับสู่เมนูหลัก

เลือก 1 ระบบรับชำระด้วยใบแจ้งหนี้ จะได้รายละเอียดดังนี้

- (1) การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จ ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- (2) การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จ ใบกำกับภาษีเต็มรูป
- (3) การป้อนข้อมูลย้อนหลังใบเสร็จใบกำกับภาษีอย่างย่อ (Manual)
- (4) การป้อนข้อมูลย้อนหลังใบเสร็จใบกำกับภาษีเต็มรูป (Manual)
- (5) การรับชำระกรณียังไม่ได้ Payment ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- (6) การรับชำระกรณียังไม่ได้ Payment ใบกำกับภาษีเต็มรูป

ในกรณีที่มิใบแจ้งหนี้ เลือก 1 การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จกำกับภาษีอย่างย่อ

- (1) ยิงบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้
- (2) กด Payment
- (3) ใส่จำนวนเงินตามที่ลูกค้าให้
- (4) กด Cash ได้เงินทอน (ถ้ามี)

เลือก 2 การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จกำกับภาษีเต็มรูป

- (1) กรอกชื่อที่อยู่
- (2) ยิงบาร์โค้ดในใบแจ้งหนี้
- (3) กด Payment
- (4) ใส่จำนวนเงินตามที่ลูกค้าให้
- (5) กด Cash ได้เงินทอน(ถ้ามี)

กรณีที่ไม่มีใบแจ้งหนี้

เลือก 1 การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จกำกับภาษีอย่างย่อ

- (1) ใส่รหัส บัญชี 8 หลัก
- (2) รหัส 3 หลัก
- (3) เลขหมาย 7 หลัก
- (4) รหัส ทศท 6 หลัก
- (5) รหัส โครงข่าย รหัส 4 หลัก
- (6) เดือน ปี
- (7) จำนวนเงิน
- (8) กด Payment
- (9) ใส่จำนวนเงินตามที่ลูกค้าให้
- (10) กด Cash ได้เงินทอน(ถ้ามี)

เลือก 2 การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จกำกับภาษีเต็มรูป

- 1) พิมพ์ชื่อ ที่อยู่
- 2) กด Payment
- 3) ใส่จำนวนเงินตามที่ลูกค้าให้
- 4) กด Cash ได้เงินทอน(ถ้ามี)

การรับชำระเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีอย่างย่อ (ด้วยเงินสด และ บัตรเครดิต)

พนักงานรับเงิน สอบถามลูกค้า ต้องการใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษีอย่างย่อ เปิดระบบเมนูหลัก

(1) เมื่อรับใบแจ้งหนี้จากลูกค้า พนักงานตรวจสอบหนี้ ทำการตรวจสอบว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่
ก่อนจะชำระเงิน

(2) พนักงานรับเงิน อ่านรหัส บาร์โค้ด 3 แห่ง จากเครื่องอ่านบาร์โค้ด อ่านแห่งใดก่อนก็ได้ ใน
กรณีที่อ่านไม่สมบูรณ์ให้ใช้ คีย์บอร์ดแทนได้

(3) กดปุ่ม Save และ Payment

ในกรณีที่จ่ายด้วยเงินสดทั้งหมด กดปุ่ม เงินสด

ในกรณีที่จ่ายด้วยเช็คทั้งหมด กดปุ่ม เช็ค

ในกรณีที่จ่ายด้วยเงินสดบวกเช็ค ใส่จำนวนเงินที่ชำระด้านเช็คก่อน และใส่จำนวนเงินที่เหลือ
ด้วยเงินสด จ่ายด้วยบัตรเครดิตกดปุ่ม CARD พร้อมรูดบัตรเครดิต ที่ คีย์บอร์ด

คู่มือการใช้งาน ระบบเครื่องรับเงินสด (2544) ได้กล่าวถึงความสำคัญ เมนูหลัก เป็นที่รวบรวม
ของเมนูระบบต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงานของระบบ จะสามารถใช้งาน เมนูหลัก 7 หัวข้อ

- (1) ระบบข้อมูลหลัก
- (2) ระบบรับชำระ
- (3) ระบบสอบถามและแก้ไขข้อมูล
- (4) ระบบงานประจำวัน
- (5) ระบบรายงาน

(6) เปลี่ยนรหัสผ่าน

(7) ออกจากระบบ

เมื่อเลือกเมนูระบบที่ต้องการจะปรากฏบนหน้าจอดังนี้

- (1) แสดงข้อมูลรหัสบัญชี
- (2) แสดงข้อมูลรหัสธนาคาร
- (3) แสดงข้อมูลเครื่องรับชำระเงิน
- (4) แสดงข้อมูลรหัสสำนักงานบริการ
- (5) เอกสารด้านอาคารสถานที่
- (6) แสดงข้อมูลรหัสชุมชน
- (7) แสดงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์
- (8) แสดงข้อมูลช่วงบัตรเครดิตแสดงข้อมูลรหัสภาษี
- (9) แสดงข้อมูล

ระบบรับชำระประกอบด้วย เมนูย่อยย่อยจำนวน 10 หัวข้อดังนี้

- (1) ชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่นๆ
- (2) ชำระค่าบริการโทรศัพท์ โดย SCAN ใบแจ้งหนี้
- (3) ชำระค่าบริการบัตรโทรศัพท์
- (4) การป้อนข้อมูล Manual
- (5) การรับชำระกรณีฝากเข้า คิว
- (6) การรับชำระกรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย
- (7) การออกไปกำกับภาษีฉบับใหม่แทนฉบับเดิม
- (8) พิมพ์ใบกำกับภาษีซ้ำ
- (9) การออกไปลดหนี้
- (10) การชำระการติดตั้งโทรศัพท์ใหม่

การชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่นๆ

เป็นเมนูที่ใช้ในการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ที่ไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มา รวมทั้งการรับชำระค่าบริการอื่น ๆ เช่น ค่าค่าบริการเพื่อออกไปกำกับภาษีอย่างย่อหรือแบบเต็มรูป

การเข้าสู่เมนู

- (1) เมนูหลัก
- (2) ระบบรับชำระ
- (3) การชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่นๆ

สำหรับการชำระค่าบริการนี้ จะแบ่งหน้าจอการรับชำระออกตามโครงข่าย 2 แบบ ได้แก่

- 1) หน้าจอรับชำระค่าบริการโทรศัพท์เลขหมาย โครงข่ายของ TOT
 - 2) หน้าจอรับชำระค่าบริการโทรศัพท์เลขหมาย โครงข่ายอื่น (ได้แก่ TA TT&T)หรือค่าบริการอื่นๆ
- ซึ่งในกรณีที่รับชำระค่าบริการโทรศัพท์ของผู้เช่าหรือลูกค้าที่ใช้บริการเลขหมาย TOT สามารถเลือกหน้าจอระบบที่

โดยที่ระบบจะทำการดึงข้อมูล ชื่อและที่อยู่ของผู้เช่า มาปรากฏบนหน้าจอโดยอัตโนมัติ เมื่อต้องการใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป ส่วนหน้าจอในแบบที่ 2 เป็นการรับชำระค่าบริการแบบโครงข่ายอื่น ได้แก่ TA และ T&T เช่นค่าต่อสาย ค่าเช่าเลขหมาย โดยจะต้องคีย์ข้อมูลรายละเอียดประกอบชื่อ ที่อยู่ ของผู้มาชำระ ซึ่งจะขออธิบายการรับชำระของเมนูย่อยนี้ออกตามโครงข่าย ดังนี้

การ ชำระค่าบริการโทรศัพท์โครงข่าย TOT ลักษณะการทำงาน ในกรณีที่ผู้มาชำระ เป็นผู้ให้บริการขององค์กรโทรศัพท์ และไม่ได้นำใบแจ้งหนี้มา สามารถแสดงข้อมูลชำระได้ทุกรายการ พร้อมทั้งรายละเอียดทั้งหมด และสามารถเลือกชำระบางรายการได้

คำอธิบายการใช้งาน

- (1) เข้าสู่เมนูหลัก ระบบรับชำระ ชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่น
- (2) ใส่รหัส 3 หลัก ใส่เลขหมาย 6 หลัก คลิกปุ่มค้นหา
- (3) ในกรณีที่ ผู้เช่าหรือลูกค้าถูกตัดสาย และต้องการชำระค่าต่อสาย เลือกการต่อสาย
- (4) ในกรณีที่มีการรับชำระค่าบริการเลขหมายโทรศัพท์พร้อมกันในครั้งเดียว โดยมีเลขหมายไม่ซ้ำกันมากกว่า 1 เลขหมาย สามารถทำได้โดยใส่รหัสทางไกลและเลขหมายโทรศัพท์ คลิกปุ่มค้นหา ทำอย่างนี้จนครบทุกเลขหมาย จะปรากฏรายการทั้งหมดตามตัวอย่าง แล้วจึงคลิกปุ่มชำระเงิน

หมายเหตุ

- 1) ปกติระบบจะแสดงเครื่องหมาย / หน้าเลขหมายที่ยังไม่ได้ชำระโดยอัตโนมัติ หากต้องการชำระทุกรายการให้คลิกปุ่ม ชำระเงิน เพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการ
- 2) หากไม่ต้องการชำระเดือใด ให้คลิกหน้าของสี่เหลี่ยม หน้าหมายเลขเครื่องหมาย/หน้ารายการจะหายไป แล้วคลิก ปุ่มรวมเป็นเงิน แล้วตามด้วยปุ่ม ชำระเงิน
- 3) ในกรณีที่ต้องการดูรายละเอียดใบแจ้งหนี้แต่ละรายการสามารถคลิกดูข้อมูลได้
- 4) ถ้าลูกค้าหรือผู้เช่าต้องการชำระบางส่วน เลือกการชำระบางส่วนแล้วใส่จำนวนเงินที่ต้องการชำระและคลิกปุ่มตกลง

การเลือกวิธีการชำระ

เงินสด จ่ายด้วยเงินสดทั้งหมด ใส่จำนวนเงินที่จะชำระ กดปุ่ม ENTER หรือเงินสด เช็ค จ่ายด้วยเช็คทั้งหมด ใส่รหัส ธนาคาร สาขาธนาคาร เลขที่เช็ค จำนวนเงิน กดปุ่มเช็ค

บัตรเครดิต จ่ายด้วยบัตรเครดิตทั้งหมด กดปุ่มเครดิต พร้อมรูดบัตรเครดิตที่ คีย์บอร์ด

เงินสด+เช็ค จะต้องจ่ายเช็คก่อน แล้วจึงชำระด้วยเงินสด

- (1) ในกรณีที่เลือกแบบย่อเครื่องทำการพิมพ์อย่างย่อให้ลงในกระดาษ Journal เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

- (2) ในกรณีที่เลือกแบบเต็มรูป เครื่องจะพิมพ์ใบเสร็จใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป จำนวน 1 ชุด โดยให้ต้นฉบับแก่ผู้มาชำระ และทางสำนักงานจะเก็บสำเนาไว้เป็นหลักฐาน

การชำระค่าบริการโทรศัพท์ โครงข่ายอื่น TT&T และ TA สามารถแสดงข้อมูลชำระได้ทุกรายการ พร้อมทั้งรายละเอียดทั้งหมด และสามารถเลือกชำระบางรายการได้

คำอธิบายการใช้งาน

- (1) เข้าสู่เมนูหลัก ระบบรับชำระ ชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่น
- (2) ใส่รหัส 3 หลัก ใส่เลขหมายไม่เกิน 8 หลัก
- (3) ใส่รหัส ทศท. จำนวน 6 หลัก ใส่เดือนที่จะชำระ
- (4) ใส่รหัสโครงข่าย และรหัสภาษี
- (5) ใส่จำนวนเงิน
- (6) คลิกปุ่มเพิ่มเพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูล เพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการ
- (7) ถ้าต้องชำระมากกว่า 1 รายการ ให้ทำข้อ 2 - 6 อีก
- (8) เครื่องจะพิมพ์ใบเสร็จ ใบกำกับภาษี

ในกรณีเลือกแบบย่อเครื่องจะทำการพิมพ์อย่างย่อให้ลงในกระดาษ Journal เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
 ในกรณีที่เลือกแบบเต็มรูป เครื่องจะพิมพ์ใบเสร็จใบกำกับภาษีแบบเต็มรูป จำนวน 1 ชุด โดยให้
 ต้นฉบับ เมนูย่อยที่ 2 ชำระค่าบริการโทรศัพท์โดย Scan ใบแจ้งหนี้

จุดประสงค์

เป็นเมนูที่ใช้รับชำระเงินเพื่อออกใบเสร็จ ใบแจ้งหนี้ใบกำกับภาษีอย่างย่อหรือแบบเต็มรูป ในกรณีที่
 ที่ลูกค้าหรือผู้ชำระ นำใบแจ้งหนี้มา

- (1) เมนูหลัก
- (2) ระบบรับชำระ
- (3) ชำระค่าบริการโทรศัพท์โดย SCAN ใบแจ้งหนี้

สำหรับใบแจ้งหนี้ที่ใช้สำหรับรับชำระหนี้โดยการ Scan ซึ่งในใบแจ้งหนี้จะมี Bar code 3 แถบ

- (1) แถบที่ 1 ประกอบด้วย รหัสโครงข่าย รหัสทางไกล เลขหมายโทรศัพท์
- (2) แถบที่ 2 ประกอบด้วย รหัสภาษีมูลค่าเพิ่ม รหัส ทศท. ประจำเดือน
- (3) แถบที่ 3 ประกอบด้วย จำนวนเงิน

คำอธิบายการใช้งาน

- (1) เมื่อเข้าสู่เมนูย่อย ระบบชำระค่าบริการ โดย Scan ใบแจ้งหนี้ จะแสดงหน้าจอ
- (2) คลิกเลือกรูปแบบ การออกใบเสร็จอย่างย่อ หรือเต็มรูป
- (3) อ่านบาร์โค้ดทั้ง 3 แถงโดยการแสดงใบแจ้งหนี้ ซึ่งอ่านโดยไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับ
- (4) ในกรณีที่เครื่องไม่สามารถอ่านข้อมูลได้ครบทั้ง 3 แถง ใช้คีย์บอร์ดพิมพ์เพิ่มเติม
- (5) ในกรณีที่อ่านบาร์โค้ดของ TOT และเลือกการออกใบเสร็จแบบเต็มรูป เมื่ออ่านบาร์โค้ด
 เรียบร้อยแล้วระบบจะทำการดึงข้อมูล และที่อยู่ของผู้เช่า หรือลูกค้ามาแสดง โดยอัตโนมัติ แต่สำหรับการ
 ชำระค่าบริการ ของหมายเลขโครงข่ายอื่น Cashier จะต้องใช้พิมพ์ข้อมูล และที่อยู่ลงในช่องว่าง เมื่อได้ชื่อ
 และที่อยู่เพื่อให้ออกใบเสร็จเต็มรูปแล้ว จึงคลิกปุ่มทำรายการ
- (6) สำหรับผู้เช่าหรือลูกค้าที่เป็นเลขหมายโครงข่ายอื่น และมีการรับชำระไปแล้วและต้องการ
 ชำระอีกรายต่อเนื่องจาก Cashierสามารถคลิกปุ่ม เพื่อแสดงข้อมูลได้โดยไม่ต้องใช้วิธีการพิมพ์
- (7) จะกลับมาหน้าจอ Scan ใบแจ้งหนี้พร้อมกับแสดงข้อมูลทั้งหมด เพื่อให้ตรวจสอบความ
 ถูกต้อง เมื่อต้องการจะชำระเงินให้คลิกปุ่มชำระเงิน เพื่อเข้าสู่หน้าจอชำระค่าบริการ

(8) หากต้องการยกเลิก Slip รายการใดๆให้คลิกเลือกลบรายการ จะปรากฏข้อความหมายเลขที่ต้องการลบแล้ว จึงคลิก OK

ในกรณีที่จ่ายด้วยเงินสดทั้งหมด กดปุ่ม เงินสด

ในกรณีที่จ่ายด้วยเช็คทั้งหมด กดปุ่ม เช็ค

ในกรณีที่จ่ายด้วยเงินสดบวกเช็ค ใส่จำนวนเงินที่ชำระด้านเช็คก่อน และใส่จำนวนเงินที่เหลือด้วยเงินสด

แล้วทำตามขั้นตอนการชำระด้วยเงินสด

(1) ในกรณีที่เลือกอย่างย่อเครื่องจะ พิมพ์ใบเสร็จลงในม้วนกระดาษ Journal

(2) ใน กรณีที่ออกใบเสร็จแบบเต็มรูป เครื่องพิมพ์จะพิมพ์ใบเสร็จแบบเต็มรูป

เมนูย่อยที่ 3 เป็นเมนูที่ใช้ชำระค่าบัตรเครดิต

การเข้าสู่เมนู

(1) เมนูหลัก

(2) ระบบชำระเงิน

(3) ชำระค่าบัตรเครดิต

คำอธิบายการใช้งาน

(1) คลิกเลือกห้สราบบการถูกลงล่าง

(2) ใส่จำนวนราคาต่อหน่วย

(3) ใส่เปอร์เซ็นต์และจำนวนเงินส่วนลดครั้งที่ 1 และส่วนลดครั้งที่ 2 ในกรณีที่มีส่วนลด

(4) คลิกปุ่มเพิ่ม เพื่อบันทึกข้อมูลที่ใส่เข้าไป

(5) ปกติจะแสดงเครื่องหมาย / หน้าเลขหมายที่ยังไม่ชำระโดยอัตโนมัติ ให้กดปุ่มคลิกชำระเงิน เพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการ หากไม่ต้องการชำระเลขหมายใดให้คลิกที่หน้าช่องสี่เหลี่ยมเลขหมายนั้น แล้วคลิกปุ่มรวมเป็นเงิน จึงตามด้วยกดปุ่มการชำระเงิน

เมนูย่อยที่ 4 เป็นเมนู ที่ใช้สำหรับป้อนข้อมูลการรับชำระโดยวิธี Manual

การเข้าสู่เมนู

(1) เมนูหลัก

(2) ระบบชำระเงิน

(3) การป้อนข้อมูลแบบ Manual

การป้อนข้อมูลแบบ Manual

(1) ชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่นๆ

(2) ชำระค่าบริการโทรศัพท์โดยScan ใบแจ้งหนี้

(3) ชำระค่าบริการโทรศัพท์

(4) ยกเลิกการป้อนข้อมูลแบบ Manual

(5) แก้ไขข้อมูลการป้อนแบบ Manual

(6) ชำระค่าบริการโทรศัพท์หรือค่าบริการอื่น

โปรดเลือกทำรายการใดๆ

คำอธิบายการใช้งาน

1) การเข้าสู่ระบบชำระค่าบริการ

(1) เมื่อเข้าสู่ระบบ ใส่วันเดือนปีที่ ชำระ รอบที่ 1 รอบเช้า รอบที่ 2 รอบบ่าย เลขที่ใบกำกับภาษีเริ่มต้นตัวอักษรตัวใหญ่ 2 ตัว โดยที่ ใบกำกับภาษี Manual อย่างย่อ ตัวอักษรตัวแรกจะเป็นแบบเต็มรูป อักษรตัวแรกสามารถใส่อักษรก็ได้ ยกเว้น M A และ B แล้วคลิกแบบย่อหรือเต็มรูป

(2) คลิกยืนยัน เพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการโทรศัพท์เลขหมาย TOT

(3) ใส่รหัสทางไกล จำนวน 3 หลัก และ เลขหมายโทรศัพท์ไม่เกิน 8 หลัก แล้วคลิกค้นหา เครื่องจะทำการค้นหาปกติจะแสดงเครื่องหมาย / หน้าเลขหมายที่ยังไม่ชำระโดยอัตโนมัติ ให้กดปุ่มคลิกชำระเงินเพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการ หากไม่ต้องการชำระเลขหมายใดให้คลิกที่หน้าช่องสี่เหลี่ยมเลขหมายนั้น แล้วคลิกปุ่มรวมเป็นเงิน จึงตามด้วยกดปุ่มการชำระเงิน

2) การชำระค่าบริการโทรศัพท์ โอน Scan ใบแจ้งหนี้

(1) เมื่อเข้าสู่เมนู ใส่วันชำระเงิน รอบที่ 1 รอบเช้า รอบที่ 2 รอบบ่าย เลขที่ใบกำกับภาษีเริ่มต้น แบบชำระค่าบริการโทรศัพท์ เลือกประเภทใบกำกับภาษี

(2) เลือกยืนยัน เพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการโทรศัพท์โดย Scan ใบแจ้งหนี้

3) การชำระบัตรโทรศัพท์

(1) เมื่อเข้าสู่เมนู ใส่วันชำระเงิน รอบที่ 1 รอบเช้า รอบที่ 2 รอบบ่ายเลขที่ใบกำกับภาษีเริ่มต้น แบบชำระค่าบริการโทรศัพท์ เลือกประเภทใบกำกับภาษี

(2) เลือกยืนยัน เพื่อเข้าสู่หน้าจอการชำระค่าบริการชำระบัตรโทรศัพท์

4) การยกเลิกการป้อนข้อมูลแบบ Manual

(1) เมื่อเข้าสู่เมนู ใส่วันเดือนปี และหมายเลข Ticket และเลือกค้นหา

(2) เมื่อปรากฏข้อมูล คลิกปุ่มยืนยัน

5) การแก้ไขข้อมูล แบบ Manual การบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

7. เอกสารด้านบุคลากร

สมบัติ อิศรานุรักษ์ (2540 :1- 18) ได้กล่าวถึงการบริการประชาชนในด้านบุคลากรขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

7.1 บทบาทของรัฐ ในการบริการประชาชน

อดีต

1) รัฐคือผู้คุ้มครองดูแลประชาชน บทบาทของรัฐครอบคลุมวิถีชีวิตของประชาชน กำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ ประชาชนต้องรับบริการผูกขาดโดยรัฐ บริการดังกล่าวเป็นการผูกขาด

2) รัฐเท่านั้นที่มีความพร้อมในการดำเนินการ ประชาชนต้องเป็นผู้ใช้บริการที่รัฐทำขึ้น

3) ภาคเอกชนจะทำอะไรเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานของตนไม่ได้ ต้องทำเพื่อส่วนรวมรัฐจึงต้องเข้ามาดูแล

- 4) รัฐเป็นผู้กำหนดประชาชนจะต้องทำอะไรตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด
จะเห็นได้ว่าระบบบริการในอดีตไม่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนดังนี้
- (1) เป็นระบบบริการที่เป็นพื้นฐานของกฎระเบียบ
 - (2) เป็นระบบผูกขาด
 - (3) เป็นระบบปิด

ปัจจุบัน

ในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็วทั้งภายในและต่างประเทศ จะต้องมีการปรับปรุงระบบราชการดังนี้

- 1) การแข่งขันระหว่างประเทศ การแข่งขันทางการค้าทวีความรุนแรงมากขึ้น ความสำเร็จขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเอกชน
- 2) อิทธิพลจากต่างประเทศ ในยุคโลกไร้พรมแดนมีแรงกดดันกระทบโดยตรง
- 3) การพัฒนาเทคโนโลยี มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย
- 4) กระแสประชาธิปไตย ทำให้มีการเรียกร้องความเป็นธรรมมากขึ้น
- 5) ภาคเอกชนมีความสำคัญในด้านประสิทธิภาพในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในงานบริการ ซึ่งผู้ให้บริการคือบุคลากรของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ

7.2 ความสำคัญของการให้บริการประชาชน

หากรัฐไม่สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพอาจจะไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนได้โดยส่วนรวมได้ดังนี้

- 1) ผลกระทบต่อความเชื่อถือ
- 2) ผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ
- 3) ผลกระทบต่อการเมือง
- 4) ผลกระทบต่อความเป็นธรรมในสังคมได้
- 5) ผลกระทบของความน่าเชื่อถือของประเทศได้

สมบัติ อิศรานุรักษ์(2540 :1- 18) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการประชาชนดังนี้

ควรกำหนด เป้าหมายของการบริการประชาชน

- 1) ต้องมีความโปร่งใส ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูล เกี่ยวกับกฎระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขและมาตรฐานการบริการของทุกหน่วยงานของรัฐ
- 2) ต้องมีคำอธิบาย ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่สามารถบริการตามที่ประชาชนร้องขอ
- 3) ต้องเป็นธรรม การบริการประชาชนต้องเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และความเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 4) ต้องสุภาพและเป็นกันเอง ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นในการบริการ และเต็มใจช่วยเหลือ และแนะนำผู้รับบริการ

5) ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หน่วยบริการต้องเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเพื่อรับบริการเพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นดังกล่าวมาใช้ปรับการบริการของตนอย่างต่อเนื่อง

6) ต้องปลอดจากข้อเรียกร้องเกินกำหนด ประชาชนผู้รับบริการต้องการทราบว่า ตนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรในอัตราที่ชัดเจน หน่วยบริการต้องมีหน้าที่ดูแลป้องกันมิให้มีการเรียกร้องค่าตอบแทน จากการบริการที่เกินกำหนด และต้องป้องกันผู้รับบริการจากการประพฤติที่ไม่เหมาะสมจากเจ้าหน้าที่ ผู้เรียกร้องดังกล่าว

7) ต้องมีประสิทธิภาพ บริการที่รัฐจัด ให้แก่ประชาชน ต้องเป็นบริการคุณภาพ สามารถเปรียบเทียบได้กับมาตรฐานสากล ของบริการลักษณะเดียวกันที่จัดในประเทศอื่น หรือจัดโดยภาคเอกชน

สมบัติ อิศรานุรักษ์ (2540 : 9 -12) ได้กล่าวถึงการส่งเสริมการบริการดังนี้

การกำหนดให้ปี พ.ศ. 2540 - 2541 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ สืบเนื่องจากรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน จึงได้พยายามทุกวิถีทางที่จะผลักดันให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งจำเป็นที่จะต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงความห่วงใยของรัฐบาลที่จะดูแลทุกข์สุขของประชาชนโดยได้รับบริการจากราชการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ ประกอบกับในยุคของสังคมประชาธิปไตยที่ประชาชนควรจะได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของรัฐที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกลยุทธ์ที่จะเร่งรัดและส่งเสริมการบริการภาครัฐที่มีคุณภาพให้เกิดขึ้น และจากการที่รัฐบาลได้กำหนดให้ปี พ.ศ.2539 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินกิจกรรมหลากหลาย เช่น กระตุ้นให้ทั้งภาครัฐและประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน และการจัดทำเอกสารทางวิชาการเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการบริหารการจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นต้น และเพื่อให้การพัฒนาการบริการภาครัฐมีผลต่อเนื่อง จึงได้ขยายเวลาปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ จากปี 2539 ออกไปอีก 2 ปี คือ ปี พ.ศ.2540-2541 เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ศตวรรษใหม่ ให้สนองตอบกับความเปลี่ยนแปลงของประชาคมในยุคโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะเพื่อแสดงถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการระดมพลัง (MOBILIZE) ประชาชนในการช่วยกิจกรรมของรัฐ ตลอดจนเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการให้บริการของรัฐด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และประชาชนผู้บริโภคและภาคเอกชนผู้ประกอบการ โดยเฉพาะเรื่องการส่งออกนำเข้า และการส่งเสริมการลงทุน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม เสมอภาค มีประสิทธิภาพ บรรลุความพอใจและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

สำหรับวัตถุประสงค์ของการกำหนดให้เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ มีดังนี้

- 1) เพื่อแรงจูงใจให้ประชาชน ได้ตระหนักถึงความห่วงใยของรัฐบาลในการที่จะดูแลทุกข์สุขของประชาชน
- 2) เพื่อแรงจูงใจให้หน่วยงานของรัฐได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการบริหาร การจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน
- 3) เพื่อจูงใจให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาระบบวิธีการทำงานที่รวดเร็วและมีคุณภาพ โดยมีเป้าหมาย คือ ประชาชน (PEOPLE FOCUS)
- 4) เพื่อให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ การปรับปรุงระบบงาน และการปรับปรุงระบบข้าราชการที่จะสนองตอบต่อการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ทั้งนี้ได้กำหนดหลักการให้กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด กำหนด CORE VALUES ของการจัดระบบการบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชนโดยยึดแนวทาง ดังนี้

- 1) ความเสมอภาคในการบริการประชาชน
- 2) ความเป็นธรรมของการบริการที่ประชาชนจะได้รับ
- 3) ความพึงพอใจจากการรับบริการของรัฐ
- 4) ความรวดเร็วในการบริการของรัฐ
- 5) ความสะดวกที่ประชาชนจะได้รับ
- 6) ความประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
- 7) ความเป็นที่พึงพอใจของประชาชนจากการรับบริการจากรัฐ
- 8) ความมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมของรัฐ
- 9) ความมีอุดมการณ์ของการรับใช้ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ
- 10) ความโปร่งใสของการให้บริการประชาชน
- 11) ความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากประชาชน

7.3 สภาพปัญหาของการบริการประชาชน

การบริการประชาชนในปัจจุบันยังมีปัญหาที่ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีดังนี้

- 1) ขาดเป้าหมายและทิศทางการทำงานที่ชัดเจน การขาดเป้าหมายและทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงไม่ทราบว่าการที่ทำงานอยู่มีผลสัมฤทธิ์เพียงใด ประชาชนมีความพอใจหรือไม่
- 2) ยึดกฎระเบียบเป็นสำคัญ กฎระเบียบที่มีอยู่มากจะล้าสมัย คลุมเครือไม่เหมาะสมต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน แก้ไขได้ยากใช้กฎระเบียบโดยไม่คำนึงถึงเจตนารมณ์ทำให้ใช้ดุลพินิจไปในทางที่เป็นประโยชน์กับตัวข้าราชการมากกว่าการที่จะเป็นการให้บริการประชาชน
- 3) เจ้าหน้าที่ยังขาดความรับผิดชอบ ความมุ่งมั่น และขาดทัศนคติจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนทั้งนี้ เนื่องจากระบบราชการและระบบการบริหารงานบุคคลยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ค่าตอบแทนต่ำทำให้ข้าราชการขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน

4) เครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัย ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว หากนำเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยมาใช้ เช่น เครื่องถ่ายสำเนา เครื่องส่ง-รับเอกสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะทำให้การบริการประชาชนรวดเร็วขึ้น

5) รูปแบบวิธีการทำงาน มีขั้นตอนการทำงานยาว หาผู้รับผิดชอบยากมาก ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

6) บรรยากาศในการทำงาน มีการแสวงประโยชน์ส่วนตัว ขาดแคลนภาวะผู้นำ ขาดการทำงานเป็นทีม มีวัฒนธรรมการทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย เลือกปฏิบัติไม่เน้นคุณภาพ ขาดกลไกการร้องทุกข์ที่สามารถตอบสนองได้ฉับไว

7) ทรัพยากรสนับสนุน ขาดงบประมาณในเรื่องที่จำเป็น การเบิกจ่ายงบประมาณไม่คล่องตัว มีวัสดุไม่จำเป็นหรือใช้การไม่ดีหลายอย่าง ขาดแคลนข้อมูลในการตัดสินใจ

จิตวิทยาการบริการ (2543 : 193-194) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ดังนี้คือ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ดังตัวอย่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไปนี้ เช่น การบริการราคาถูก (low price) การบริการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ (expertise) การบริการตลอด 24 ชั่วโมง (24 hours access) การบริการที่บ้าน (home access) การบริการโดยมืออาชีพ (professionalism) การบริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) การบริการที่น่าเชื่อถือ (reliability) การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (responsiveness) การบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (high - tech) เป็นต้น

ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและหลากหลาย มีตัวอย่างที่น่าสนใจตัวอย่างหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาซึ่งกระทำโดย The Energy Products and Services Association (E.P.S.A.) แห่งเมืองซานดิเอโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าที่จริงแล้วเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการ พวกเขาก็มักจะมี ความคาดหวังในเชิงสังคมวิทยาและจิตวิทยาอยู่ด้วย จากการศึกษาของ E.P.S.A. ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการ ได้แก่

1) ทัศนคติที่ดี (pleasant attitude) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือรอยยิ้มและอัธยาศัยอันดี ในเวลาที่พวกเขาต้องการมารับบริการ ในข้อนี้สะท้อนให้เห็นลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย กล่าวคือพวกเขาจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรักในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ เพราะมิฉะนั้นแล้วพวกเขาคงไม่อาจสร้างสรรค์จิตใจของความเป็นผู้ให้บริการ ที่จะต้องเป็นผู้ให้สิ่งที่ดีที่สุดกับลูกค้าได้

2) คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (responsive and correct answer) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดก็คือ เมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึง ความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3) บุคลิกภาพที่ดี (well equipped) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด

ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ ข้อนี้นับเป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนแต่ก็เป็นสิ่งที่ผู้ที่ประกอบธุรกิจบริการจะต้องให้ความใส่ใจไม่น้อย การแต่งกายและบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ คงไม่มีผู้รับบริการคนใดต้องการที่จะมารับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการที่แต่งกายไม่เรียบร้อยหรือสกปรก เป็นต้น

4) ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน (skill and training) ในที่นี้หมายถึงความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะความชำนาญงานในงานบริการนั้น ๆ ข้อนี้นับเป็นเรื่องที่จำเป็นมาก ๆ ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มาแล้วเป็นอย่างดี

5) การตรงต่อเวลา (punctuality) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการและการให้บริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือ การตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่างทุกวันนี้ การผิดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึงได้

จาร์ส มาศวรรณ (2538 : 8) ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ หมายถึงความรู้สึกที่ดีที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจ พอใจที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน

- 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- 2) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 3) ด้านข้อมูล ที่ได้รับการบริการ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

จาร์ส มาศวรรณ.(2538 : 8-9) ได้ให้เทคนิค วิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

- 1) เตรียมตนเองให้พร้อม สุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ
- 2) ตรงเวลา อาจเริ่มงาน ก่อนเวลา ได้ถ้าลูกค้าสำคัญมาอยู่
- 3) มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย หรือสบตา
- 4) สามารถให้รายละเอียดกับลูกค้า ได้อย่างเหมาะสม
- 5) ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- 6) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้าเห็น
- 7) เมื่อมีงานด่วนแทรกเข้ามาทันทีทันใด ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ
- 8) เมื่อลูกค้าเข้ามาพร้อมกัน ควรให้เข้าคิวตามลำดับก่อนหลัง และส่งความอาทรกับลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยการส่งยิ้ม หรือทักทายด้วยวาจา

9) ถ้าเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้าให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) อุดหนุนและเปิดโอกาสให้ลูกค้าพูด เพื่อทราบปัญหาและพยายามหาหนทางแก้ไขปัญหานั้นๆ
 - (2) ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นแก้ไขหรือให้พบหัวหน้างาน
- ถ้าลูกค้าโกรธมากและรบกวนผู้อื่น พยายามชักจูงลูกค้าไปยังห้องอื่น เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน

8.เอกสารด้านอาคารสถานที่

8.1 การจัดการ 5- ส

ประวิทย์ จงกลวิศาล (เอกสารประกอบคำบรรยาย 5 - S) ได้ให้ข้อคิดไว้ว่า

- 1) คนเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดขององค์กร
 - 2) ขณะนี้ทุกองค์กรต้องแข่งขันกันอย่างมาก เพื่อความอยู่รอด
 - 3) องค์กรที่คนไม่ได้รับการพัฒนา จะทำให้ไม่สามารถตามผู้อื่นได้ทัน
 - 4) คนที่ไม่ปรับปรุงตนเอง เป็นคนที่ทวนกระแสต่อการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติ และในที่สุดก็จะหลุดออกจากธรรมชาติเรื่อย ๆ กลายเป็นคนที่มีคุณค่าต่ำ
 - 5) องค์กรที่คนไม่มีการปรับปรุงจะมีการบริหารที่สวนทางกับปลายหอกและคมดาบของคู่แข่ง
- ดังนั้น จึงมาร่วมกันพัฒนาคนเพื่อความสุขของชีวิตในการทำงาน และความสุขของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2 ปัจจัยการบริการ

- 1) ผลลัพธ์การบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรตลอดจนคำนึงถึง คุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นสำคัญ
- 2) ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่เหมาะสม กับคุณภาพของการบริการ
- 3) สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
- 4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ
- 5) ผู้ให้บริการ
- 6) สภาพแวดล้อมการบริการ
- 7) กระบวนการบริการ

จรัส มาศวรรณ (2538 : 8) ได้อธิบายความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาพหลโยธิน หมายความว่าความรู้สึกที่ดีที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจ พอใจที่เกิดขึ้น เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน

- 1) ด้านสถานที่ประกอบการ
- 2) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 3) ด้านข้อมูล ที่ได้รับการบริการ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

จรัส มาศวรรณ (2538 : 8-9) ได้ให้เทคนิค วิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ดังนี้

- 1) สถานที่ สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
- 2) เตรียมตนเองให้พร้อม สุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ
- 3) ตรงเวลา อาจเริ่มงาน ก่อนเวลา ได้ถ้าลูกค้าสำคัญมาอยู่

- 4) สามารถให้รายละเอียดกับลูกค้า ได้อย่างเหมาะสม
- 5) ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- 6) เมื่อมีงานด่วนแทรกเข้ามาทันทีทันใด ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ
- 7) เมื่อลูกค้าเข้าพร้อมกัน ควรให้เข้าคิวตามลำดับก่อนหลัง และส่งความอาหารกับลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยการส่งยิ้ม หรือทักทายด้วยวาจา

หลักกิจกรรม 5 ส มาใช้ในการจัดอาคารสถานที่ ให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) สะสาง
- 2) สะดวก
- 3) สะอาด
- 4) สุขลักษณะ
- 5) สร้างนิสัย

ความหมายของ 5 ส. มีดังนี้

สะสาง หมายถึง การแยกให้ชัดเจนระหว่างของที่ไม่จำเป็น หรือไม่ต้องการ กับของที่จำเป็น และต้องการ ของที่ไม่จำเป็นและไม่ต้องการให้ขจัดทิ้งไป เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา ดูสะอาดตาของผู้พบเห็น นั่นคือความเป็นระเบียบของหน่วยงานของอาคารสำนักงาน

สะดวก หมายถึง การจัดสิ่งของให้ง่ายต่อการนำมาใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และการบริการ

สะอาด หมายถึง การดูแลความสะอาดของสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานให้สะอาดอยู่เสมอเพื่อทำให้เกิดความศรัทธาของผู้เข้ามาติดต่อ และให้เครื่องมือมีอายุการใช้งานยาวนาน

สุขลักษณะ หมายถึงการปรับปรุงสถานที่ จัดวางสิ่งของต่างๆให้เป็นหมวดหมู่ดูสวยงาม ถูกสุขลักษณะ เป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน

สร้างนิสัย หมายถึง การทำ 4 ส. ให้เป็นนิสัย ปลูกฝังนิสัย ให้เกิดความมีระเบียบวินัยสร้างความภูมิใจให้แก่ผู้พบเห็น

ประวัติย์ จงกลวิศาล (เอกสารประกอบคำบรรยาย 5 - S)

ลักษณะของประกอบ 5 - S มี 3 อย่าง คือ

- 1) ปัญหา
- 2) หลักการ
- 3) วิธีการ

ลักษณะ ของ 5- S

- 1) เป็นพื้นฐานของการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ทุกคนต้องมีส่วนร่วม
- 3) ต้องทำอย่างต่อเนื่อง

สะสาง (SEIRI)

ปัญหา การเก็บของมากเกินไปจนความจำเป็นจะมีผลเสียดังนี้

- 1) สถานที่ทำงานคับแคบ
- 2) เสียอุปกรณ์ที่เก็บ
- 3) หาไม่พบและเสียเวลาในการค้นหา
- 4) หยิบผิดได้ง่ายและทำการตรวจสอบยาก
- 5) ทำความสะอาดยากและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

หลักการ

แยกของที่ไม่จำเป็นใช้งานออกจากของที่จำเป็นที่ต้องใช้งาน

วิธีการ

- 1) ทำการสำรวจของสิ่งต่างๆทั้งหมดที่มีในหน่วยงานซึ่งตนเองรับผิดชอบบริเวณที่ควรสำรวจคือ
 - (1) บริเวณที่ทำงาน
 - (2) บริเวณรอบๆที่ทำงาน
- 2) แยกของที่ไม่จำเป็นออกจากของที่จำเป็นต้องใช้งาน
- 3) ของที่ไม่จำเป็นใช้งานต้องพิจารณาว่า เป็นสิ่งที่มีค่าหรือไม่
 - (1) ถ้ามีค่า มีทางเลือก 2 ทาง คือ ขายหรือเก็บ
 - (2) ถ้าไม่มีค่า ให้เก็บทิ้ง

สะดวก (SEITON)

ปัญหา ถ้าวางหรือเก็บของแล้วไม่สะดวกในการใช้งานจะเกิดเสีย ดังนี้

- 1) ใช้เวลามากในการค้นหาหรือตรวจสอบ
- 2) เปลืองสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้เก็บ
- 3) ของสูญหายเสื่อมคุณภาพ
- 4) ไม่เรียบร้อยและไม่ปลอดภัย

หลักการ

วางของที่จำเป็นต้องใช้งานให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้มากที่สุด

วิธีการ

- 1) จัดของประเภทเดียวกันให้เป็นหมวดเป็นหมู่
- 2) กำหนดที่วางให้แน่ชัด ตามลักษณะรูปทรง
- 3) ของที่ใช้บ่อยมีป้ายบอกชัดเจน เขียนแผนผังรวมหรือตารางแสดงสถานที่
- 4) วางของให้เป็นระเบียบ ตามรูปทรง
- 5) ไม่ควรวางผ่านทางเดิน ไม่ควรวางบนหลังตู้
- 6) วางของในภาชนะที่กำหนดสามารถหยิบใช้ได้เลย

หลักการใช้ กับ อาคารสถานที่ วัสดุภัณฑ์ ครุภัณฑ์ สัญลักษณ์ เครื่องหมาย สัญญาณ

- 1) สีแดง หมายถึง อันตราย ไฟ หยุด ห้าม อุปกรณ์ดับเพลิง ไวไฟ เครื่องกีดขวาง
- 2) สีเขียว หมายถึง ความปลอดภัย การปฐมพยาบาล
- 3) สีเหลือง หมายถึง เตือน อาจจะอันตราย กระตุ้นความสนใจ เคลื่อนที่ได้
- 4) สีส้ม หมายถึง ส่วนของเครื่องจักรที่อันตราย
- 5) ดำ-ขาว หมายถึง การจราจร
- 6) สีม่วง หมายถึง อันตรายจากรังสี
- 7) เหลือง-ดำ หมายถึง ขอบทาง ขอบประตู เสา

8.3 การบริหารงานเอกสาร

ความหมายของเอกสาร ได้แก่ จดหมายแบบฟอร์ม รายงานแผนภูมิ สัญญาใบรับรอง ภาพถ่าย แค็ตตาล็อก คู่มือ

1) ประโยชน์ของเอกสาร

- (1) เพื่อบันทึกความทรงจำของหน่วยงาน
- (2) ใช้อ้างอิงด้านกฎหมาย
- (3) ใช้ให้บริการ เกิดความสะดวก
- (4) ศึกษาค้นคว้า เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงงานในอนาคต
- (5) ติดต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล มีค่าทางประวัติศาสตร์

2) ลักษณะการจัดเก็บเอกสาร

- (1) ค้นได้สะดวก รวดเร็ว
- (2) ประหยัดพื้นที่ แรงงาน และค่าใช้จ่าย เป็นระเบียบสวยงาม
- (3) ไม่ชำรุดหรือถูกทำลาย

3) หลักการบริหารเอกสาร

- (1) กำหนดเป็นนโยบายส่วนหนึ่งของการบริหารทั้งหมด
- (2) มีการควบคุม การบริหารงานเอกสาร
- (3) จัดให้มีผู้รับผิดชอบ และมีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับ การจัดทำ การเก็บ การใช้

การทำลาย

4) วงจรชีวิตเอกสาร

การผลิต การใช้ การเก็บ การทำลาย

5) วิธีการจัดเก็บเอกสาร พิจารณาว่า เอกสารนั้นควรเก็บหรือไม่

- (1) ถ้าเอกสารชำรุด จะต้องซ่อมให้อยู่ในสภาพดี
- (2) อย่าเก็บเอกสารอื่นเข้าแฟ้ม
- (3) อย่าเก็บเอกสารอื่น ที่ยังไม่เข้าแฟ้ม ไปปะปนกัน

6) วิธีการจัดแฟ้ม

- (1) ไม่ควรเก็บเอกสาร หลายเรื่องในแฟ้มเดียวกัน
- (2) อย่าเก็บปนกับหนังสือ จำแนกตามประเภทเขียนบนสันแฟ้ม

8.4 องค์ประกอบของ 5 ส

1) สะอาด (seiso) ถ้าสถานที่ทำงาน ไม่สะอาดจะเกิดผลเสีย

- (1) ไม่เห็นของเสียหรือจุดบกพร่อง
- (2) เครื่องจักร วัสดุและสินค้าสุสี
- (3) บรรยากาศไม่สดชื่นไม่ปลอดภัย

หลักการ จัดของให้สะดวก และสะอาด

2) สุขลักษณะ (SEIKETSU)

ปัญหา สภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน มีสภาพอนามัยที่ไม่ดี ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้
หลักการ จัดสถานที่ทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพและอนามัยดี

วิธีการ

- (1) ขจัดมลภาวะ
- (2) จัดสภาพที่อาจก่อให้เกิดอันตราย เช่น ไฟฟ้า ระเบิด การชนย้าย
- (3) จัดที่ทำงานให้ มี แสงสว่างพอเหมาะ มีการระบายอากาศที่ดี บรรยากาศน่าทำงาน
- (4) จัดอุปกรณ์ลดความเสียหายจากอุบัติเหตุ
- (5) พนักงานปฏิบัติให้เป็นระเบียบในการแต่งกาย
 - สวมเครื่องแบบที่ถูกระเบียบ
 - ติดบัตร
 - สวมเครื่องป้องกันอันตราย
 - ลดหรือเลิกการเสพสิ่งที่เป็นอันตราย
 - ตรวจสอบสุขภาพประจำปี

3) สร้างนิสัย (SHISUKE)

ปัญหา

ถ้าไม่ทำ 4 ส. ที่กล่าวมาแล้วอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นนิสัย สภาพก็จะกลับมาเหมือนเดิม

หลักการ

กระตุ้นและติดตามให้พนักงานปฏิบัติตามวิธีการของ 4 ส. ตลอดไปอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด จนกลายเป็นชีวิตประจำวัน ส่วนหนึ่งของการทำงาน

วิธีการ

- (1) กำหนดมาตรฐานและระเบียบตามวิธีการของแต่ละ ส. ที่ทำสำเร็จแล้ว
- (2) กำหนดวันปฏิบัติ 5-ส เป็นระยะๆ โดยประกาศให้ทุกคนทราบและปฏิบัติ

(3) มีการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบ โดยการประชุม ชี้แจง อบรม ติดโปสเตอร์ คำขวัญ

(4) มีคณะกรรมการ 5 - ส คอยประเมินผล เพื่อปรับปรุงและตัดสินใจรางวัลเป็นระยะ ๆ ผู้บังคับบัญชา คอยติดตามและกระตุ้นเสมอ โดยถือว่าทำกิจกรรม 5-ส เป็นส่วนหนึ่งของงาน

8.5 ประโยชน์ของ กิจกรรม 5-ส หรือ 5- S

1) พนักงาน(ด้านบุคลากร)

- (1) บรรยากาศการทำงานดีขึ้น จิตใจแจ่มใสอารมณ์ดี
- (2) ทำงานได้สะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น
- (3) ได้รับความปลอดภัย
- (4) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- (5) มีส่วนร่วมในการปรับปรุง
- (6) ได้รับความรู้และความสามารถสูงขึ้น
- (7) วางรากฐานในการพัฒนาตัวเอง

2) หน่วยงาน (ด้านอาคารสถานที่)

- (1) ลดของเสีย
- (2) ลดจำนวนสต็อกที่ไม่จำเป็น
- (3) มีพื้นที่ใช้มากขึ้น
- (4) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- (5) มีสถานที่น่าทำงาน
- (6) ลูกค้าเชื่อถือมากขึ้น
- (7) สร้างพื้นฐานที่จะใช้การบริการและเทคโนโลยีระดับสูงขึ้นได้ในอนาคต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีสมนึก อินทุจันทร์ยงค์ (2538 : 14 - 21) ได้ศึกษาและวิจัย ในโครงการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ศึกษาด้านการบริการโทรศัพท์ ผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องการขอติดตั้งโทรศัพท์ผู้ใช้บริการในเขตภูมิภาคมีระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจอย่างยิ่ง ร้อยละ 77 ค่าเฉลี่ย 3.84 ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 56 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจได้แก่ กระบวนการได้หมายเลขโทรศัพท์ ร้อยละ 30 การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขององค์การโทรศัพท์ ร้อยละ 15.50 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งโทรศัพท์ ร้อยละ 13.40

สำหรับ การใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 3.7 คิดเป็นร้อยละ 69.9 น้อยกว่าผู้ใช้บริการในเขตภูมิภาคที่มีค่าเฉลี่ย 3. 9 คิดเป็นร้อยละ 77.8 ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ ได้แก่ คุณภาพของการสื่อสารในขณะที่ใช้งาน ร้อยละ 20.70 คุณภาพของการเรียกใช้บริการ และการเรียกใช้สำเร็จ 10.80 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ร้อยละ 10.00

ความพึงพอใจต่อการโทรศัพท์แห่งประเทศไทยโดยรวม พบว่า โดยเฉลี่ยแล้ว ผู้ใช้บริการทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ที่สูง คือ ค่าเฉลี่ย 3.95 (ความพึงพอใจสูงสุดคือ 5) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการร้อยละ 79 มีความพึงพอใจโดยรวม ตั้งแต่ค่อนข้างพอใจ จนถึง พอใจอย่างยิ่ง ในการประเมินระดับความพึงพอใจตามเขตพบว่า ผู้ใช้บริการในเขตภูมิภาคมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

พิพัฒน์ พิทยาอัจฉริยกุล (2538 : 14 - 21) ได้ศึกษาและวิจัย ในโครงการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ศึกษา ด้านการชำระค่าบริการ ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการชำระเงิน ค่าบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจได้ สำหรับกลุ่มที่ประเมินความพึงพอใจได้ พบ ว่ามีความพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.59 นับได้ว่าเป็นระดับที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย ในกรุงเทพและภูมิภาค มีมีค่าเฉลี่ยต่างกันเล็กน้อย คือ 3.58 และ 3.6 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยเพื่อกำหนดความพึงพอใจมีดังนี้ คือ ความถูกต้องของรายการในใบเรียกเก็บเงิน การบริการให้ข่าวสาร และเมื่อวิเคราะห์ถึงรายละเอียด พบว่าผู้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่ำกว่าในเขตภูมิภาค โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.01

สรสรเจริญ พรหมพิบาลชัย (2538 : 14 - 21) ได้ศึกษาและวิจัย ในโครงการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้ศึกษาด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม ร้อยละ 11.8 ด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.9 และการบริการให้ข่าวสาร ร้อยละ 25 ด้านพนักงานในสำนักงานบริการ ร้อยละ 40.40 สำหรับกรุงเทพและเขตภูมิภาค ผู้ใช้บริการที่อยู่ในกรุงเทพที่ค่อนข้างสูงกว่าผู้บริการในเขตภูมิภาค

พิภพ อูตร (2538 : 135-142) ได้ศึกษาและวิจัย ในโครงการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ข้อสรุปและเสนอแนะ พบว่าจากศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุปในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มใหญ่ทั้ง 2 กลุ่ม คือผู้บริการโทรศัพท์สาธารณะและผู้โทรศัพท์ธรรมดา มีความพึงพอใจในองค์การโทรศัพท์ในภาพรวมและด้านการบริการต่างๆที่นำพอใจ คือ มีระดับค่าเฉลี่ยในเกณฑ์ที่สูง ผู้บริการทั้งผู้อยู่อาศัยและองค์การธุรกิจ พบว่าการใช้บริการต่างๆตามความจำเป็นแตกต่างกัน พบว่าผู้บริการที่เป็นผู้อาศัย มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือผู้บริการที่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ต่ำสุดคือ ผู้บริการภาคเอกชน โดยสูงกว่าค่าปานกลางเล็กน้อย สิ่งที่เห็นได้ชัดเจน จากผู้บริการทุกกลุ่ม คือผู้บริการในเขตภูมิภาค มีความคิดเห็นที่ต่อการบริการขององค์การมากกว่าผู้บริการที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุ 2 ประการ

- 1) ผู้บริการในกรุงเทพมหานคร มีทางเลือกในการใช้บริการสื่อสารที่มากกว่าในภูมิภาค
- 2) ลักษณะภูมิประเทศและวัฒนธรรม ทำให้ผู้บริการในเขตภูมิภาค มีความใกล้ชิดกับผู้ให้บริการมากกว่า

- 3) บริการทุกอย่าง แม้จะมีระดับความไม่พอใจ จนถึงระดับปานกลาง ตัวเลขเหล่านั้นเสมือนหนึ่งไม่ร้ายแรงแต่เป็นสิ่งที่ท้าทายที่ควรสร้างกลยุทธ์การปรับปรุงการบริการทุกระดับ

- 4) การติดต่อการให้บริการหลังติดตั้ง ผู้บริการส่วนหนึ่งไม่ได้มาติดต่อที่สำนักงานด้วยตนเอง ในการโอนย้าย การชำระค่าบริการ มอบหมายให้ผู้อื่นทำแทนได้

- 5) การชำระค่าบริการ ผู้บริการยังมาชำระที่สำนักงานบริการโทรศัพท์สูงสุด สิ่งที่ต้องการตรงกันคือความสะดวกและรวดเร็ว สำหรับในกรุงเทพมหานครมีสถานที่ชำระเงินมากกว่าในเขตภูมิภาค การหัก

บัญชีผ่านธนาคารใกล้เคียงกันกับการไปชำระที่สำนักงานบริการโทรศัพท์แต่ก็ยังพึงพอใจในการชำระเงินที่สำนักงานบริการโทรศัพท์มากกว่า เพราะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม

กิจจา สุชนวิวัฒน์ชัย (2539 : 65-68) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย 131 คน เพศหญิง 120 คน อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อย ละ 48.0 ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 70.9 อาชีพ รับราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 58.2 รายได้ 10,001-20,000 ร้อยละ 43.0 และความพึงพอใจในด้าน การเห็นประโยชน์คุ้มค่าของการใช้บริการทางด่วน ความเหมาะสมหรือยุติธรรมในค่าบริการเรียกเก็บ การจัดการจราจร ป้ายสัญญาณจราจร และความปลอดภัยและความพร้อม ของสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถทดสอบสมมติฐานได้ว่า ผู้ใช้บริการทางด่วน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนความพอใจเรื่องการเห็นประโยชน์การคุ้มค่าของการใช้บริการ ป้ายสัญญาณ ความปลอดภัย ค่าบริการ มีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : 55-59) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) :ศึกษาเฉพาะกรณีให้บริการ เช็กเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า

ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือด้านพนักงาน และการต้อนรับ ส่วนด้านสถานที่ประกอบการ ในการรับบริการของส่วนบริการเช็กเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับ ความพึงพอใจใน ของลูกค้า ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ค่าเฉลี่ย 3.5224 ที่มีความพอใจสูงสุด โดยดูจากคะแนนเฉลี่ย คือองค์ประกอบด้านพนักงาน ธนาคาร ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสถานที่ประกอบการ ค่าเฉลี่ย 3.476 ที่มีความพึงพอใจสูงสุด โดยดูจากคะแนนเฉลี่ยคือองค์ประกอบด้านธนาคาร จัดให้มีที่นั่งให้ลูกค้ารอรับการบริการได้สะดวกสบาย

ความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 3.3352 ที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือองค์ประกอบการจัดผลเรียกเก็บตามเช็กตามต่างจังหวัด ตัวแปรภูมิหลัง ของลูกค้าคือ เพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ คือ เพศ และระยะเวลา การเป็นลูกค้า ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ จำนวนประเภทบัญชีเงินฝาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการรับบริการ ของส่วนบริการที่เรียกเก็บ ละด้านพบว่า อยู่ในระดับพอใจเช่นกันดังนี้

1) ด้านสถานที่มีองค์ประกอบของการบริการ 10 ด้านทุกด้านอยู่ในระดับพอใจ โดยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ

2) ด้านการบริการเงินฝาก ถอน โอน ชำระเงิน มีองค์ประกอบของการบริการรวม 15 ด้านปรากฏว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากรวม 12 ด้านโดยด้านที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ATM

3) ด้านสินเชื่อ มีองค์ประกอบของบริการรวม 7 ด้าน ทุกด้านผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยที่ มีความพอใจสูงสุดคือ ได้แก่องค์ประกอบเรียกดูเอกสารทางด้านสินเชื่อ สำหรับองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจระดับต่ำ ที่สุดของการบริการได้แก่

(1) ด้านสถานที่ ได้แก่ห้องน้ำ ห้องสุขา

(2) ด้านบริการฝาก ถอน โอน

(3) ด้านการแบ่งช่องบริการ

(4) ความล่าช้าในการบริการ

4) ตัวแปรข้อมูลทั่วไป ของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ ข้าราชการครูที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนตัวแปรอื่น เช่น เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สระ หีบโสด (2544 : 96-99) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยใช้แบบสอบถามได้พบว่า จากการศึกษาพบว่าบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้ไม่แน่ใจว่า การปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริหารโครงการซึ่งจัดตั้งขึ้น และเมื่อจำแนกตามรายด้าน ตามลำดับแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเมื่อแยกตามรายด้านตามลำดับแล้วและความพึงพอใจต่ำ ด้านบุคลากรที่ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในลำดับแรกคือความก้าวหน้าของอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษางาน ความมั่นคงของงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในลำดับที่สามหรือกึ่งกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ นิตยดา ชุนหวงค์ (2519:92-93) ซึ่งกล่าวว่า เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนทางด้านการเงิน มักเป็นปัจจัยแรกที่คนทั่วไปคิดว่า มีผลต่อความพอใจในงาน แต่มีงานวิจัยหลายเรื่องเห็นว่าเป็นปัจจัยรองลงมา เมื่อจำแนกตามฝ่ายบริหารโครงการแล้วตามตำแหน่งหน้าที่จะได้ข้อมูลดังนี้

1) ผู้บริหารมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง และมีความพอใจตามลำดับคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารฝ่ายบริหารโครงการ มีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

2) พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจตามลำดับคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทคนิคฝ่ายบริหาร โครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจ ในด้านเพื่อนร่วมงาน

2. เมื่อศึกษาวิเคราะห์ระดับ ลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจรวมทุกด้าน ระดับความพึงพอใจของผู้บริการและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจตามลำดับ ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกันและต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการบังคับบัญชาผู้บริหารมีความพึงพอใจระดับสูงแต่พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อนุรักษ์ มหาวิวัฒน์ (2537 : 105- 112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า และพนักงานของธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 ผลการวิจัยพบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้าของของกลุ่ม 33 มีความพึงพอใจระดับมาก และลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกเรื่อง

ด้านด้านสถานที่ มีความพึงใจในระดับมาก 5 เรื่อง คือ ความสะอาด การจัดช่องเคาน์เตอร์ ทำเลที่ตั้ง ที่นั่งของลูกค้า ป้ายบอกหน่วยบริการ และกลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านสถานที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านรายได้และผลประโยชน์ มีความพึงใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับด้านการทำงานของพนักงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านสภาพงาน ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 : 65-69) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 45 ความรู้ ระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 68 ระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 18.0 อาชีพ เกษตรกรคิดเป็น ร้อยละ 72.0 รับจ้างคิดเป็นร้อยละ 79 ที่อยู่ห่างจากอำเภอไม่เกิน 15 กิโลเมตร เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ประชาชนมารอกการบริการโดยใช้เวลาเฉลี่ย 1 ชั่วโมงต่อ 1 กิจกรรม ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับสูงร้อยละ 71 ที่เหลือมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 29 และผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้ อายุ และระยะทางและความรู้ และเวลาที่ใช้ในการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วน อาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจระหว่างสำนักงานต่างอำเภอไม่มีความแตกต่างกัน ความพึงพอใจของตัวแปรตาม ด้านอรรถาธิบาย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ระหว่างสำนักงานทะเบียนอำเภอไม่แตกต่างกัน ส่วนการอภิปรายผล เป็นการเปรียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีตัวแปรอิสระคล้ายกัน มีทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติช่วง ภิรมณ์ (2538) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ และไม่สอดคล้องกับ พงศทิ บุญทน (2558) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา ชุมพวง นครราชสีมา

สุวิทย์ สุนงข (2538 : 80-82) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการบริหารของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานเขตพญาไท ทั้งสองด้าน คือ ด้านสาธารณูปโภคและด้านบริการ เฉพาะด้านในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 88.0 ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการด้านสาธารณูปโภคในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.1

ความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชนต่อกิจกรรมบริการเฉพาะด้าน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจด้านสาธารณูปโภคทั้ง 4 กลุ่มงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก 1 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานรักษาความสะอาดคิดเป็นร้อยละ 83.3 และมีความพึงพอใจปานกลาง กลุ่มงานโยธาคิดเป็นร้อยละ 56.1 กลุ่มงานที่ประชาชนไม่พึงพอใจมี 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานอนามัย และกลุ่มงานปกครอง คิดเป็นร้อยละ 33.6 และ 27.1 ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการบริการตามฐานะทางเศรษฐกิจ พบว่าความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสาธารณูปโภค ในภาพรวม ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับกลางพึงพอใจร้อยละ 73.5 ระดับล่างพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 66.5 มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สรุปผลจากข้อเสนอแนะ ประชาชนมีทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านสาธารณูปโภค 2 กลุ่มงาน คือ

- 1) กลุ่มงานอนามัย ได้แก่เรื่องการรักษาความสะอาดของตลาด การตรวจสอบควบคุมสิ่งแวดล้อม
- 2) งานปกครอง ได้แก่การร้องทุกข์ ขาดการบริการเรื่องการร้องทุกข์ และขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี สำหรับเชิงนโยบาย ในด้าน ระบบการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การวางมาตรการป้องกันอุทกภัยและสรุปผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ด้านกระบวนการให้บริการ คือการบริการไม่พึงพอใจ ควรใช้บริการแบบเข้าถึง ด้วยความเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรปฏิบัติงานแบบเปิดเผย และการศึกษาคณะนี้ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเพียงด้านเดียว การนำผลการศึกษา ไปปรับปรุงงานอาจไม่เพียงพอ จึงจะต้องศึกษา ระเบียบกฎหมายเพิ่มขึ้น และประชาชนตอบแบบสำรวจน้อยมากควรหาเครื่องมือที่เหมาะสมเก็บข้อมูล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เป็นเจ้าของโทรศัพท์ที่ได้จดทะเบียนสังกัดสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 10,643 ราย
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากประชากร 10,463 ราย โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามเขตพื้นที่ของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรี 8 ชุมสาย จำนวน 263 คน โดยใช้หลักการการสุ่มตัวอย่างของ เฮนเดล (Hendel :1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซนต์ ดังตาราง ที่ 3.1

ตาราง 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นของประชากรเป็นลูกค้า สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรี
จำแนกตามอำเภอ

ชุมสาย โทรศัพท์	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เขตอำเภอเมือง	8,683	218
เขตอำเภอบ้านลาด	1,780	45
รวม	10,463	263

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าหรือสถานภาพของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรี โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรีโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป	จำนวน	14	ข้อ
2. ด้านการชำระค่าบริการ	จำนวน	9	ข้อ
3. ด้านบุคลากร	จำนวน	14	ข้อ
4. ด้านอาคารสถานที่	จำนวน	13	ข้อ
รวมข้อคำถามทั้งหมด	จำนวน	50	ข้อ

โดยแบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มีปัญหาน้อยที่สุด มีปัญหาน้อย มีปัญหามาก มีปัญหามาก และ มีปัญหามากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าของคำตอบในแต่ละข้อคำถามไว้ดังนี้

ระดับ 5	=	มากที่สุด
ระดับ 4	=	มาก
ระดับ 3	=	ปานกลาง
ระดับ 2	=	น้อย
ระดับ 1	=	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงแนวคิดและข้อเสนอแนะทั้ง 4 ด้าน ในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อใช้ในการประกอบ การอภิปรายผล

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและศึกษาความมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อศึกษาแนวทางและขอบเขตในการ โครงร่างแบบสอบถาม ตามกรอบ เนื้อหาและโครงสร้างการสร้างเครื่องมือ เพื่อออกแบบสอบถามจากเอกสารตามแบบของลิเคิร์ท ดำรง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษารูปแบบวิธีการเขียนเอกสาร จาก เอกสาร ดำรง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับให้ครอบคลุมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือด้านการติดตั้งย้ายโอน ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ 5 ตัวเลือกเพื่อนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ จากนั้นก็นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงพินิจ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับลูกค้าที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยเทคนิคร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำโดยใช้ t-test ผลจากการวิเคราะห์ให้คัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ค่าตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป จำนวน 50 ข้อ จากแบบสอบถามทั้งหมด 60 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับลูกค้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.9711

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ขอหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขออนุญาตในการแจกเก็บรวบรวมแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี
2. การดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและขออนุญาตผู้จัดการสำนักงานโทรศัพท์ นำแบบสอบถามไปแจกลูกค้าโดยตนเองและนัดวันเวลาเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ
3. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนนำมาคิดเป็นร้อยละได้ร้อยละ 90 เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ 263 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 88 จากแบบสอบถามทั้งหมด จากแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS
2. นำข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ไปประมวลผลเพื่อหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
3. ข้อมูลในตอนต้นที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ และในการอ่านค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี เป็นรายด้านและรายข้อของผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน

1. เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา เพื่อหาค่า t-test independent
2. เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ตามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตาม อายุ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการเพื่อหาค่า F- test กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ให้ตรวจสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำไปใช้ในการแปลผล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ผลรวมทั้งหมดของค่าที่มีค่าเท่ากับจำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{S_i^2}{S_1^2} \right]$$

เมื่อ α แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_i^2 แทนจำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ

S_1^2 แทนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ

t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
$\bar{x}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
s_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1
s_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2
n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทนค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำเสนอข้อมูลลงในตารางและมีคำอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณในรูปของข้อความเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความหมายของข้อมูลได้ชัดเจน เพื่อให้ผู้สนใจศึกษาและทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Some of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับความอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยสองกลุ่ม
F	แทน	ค่าแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ วิเคราะห์ผลโดยใช้หาค่าร้อยละ ในตาราง 2

ตอนที่ 2 ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน คือด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ตามความมุ่งหมายของการวิจัย แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน และจำแนกเป็นรายข้อจากแบบสอบถาม โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามกลุ่มย่อยตัวแปรอิสระโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน คือด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ โดยการเปรียบเทียบตามตัวแปรคือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test กับตัวแปรเพศ และระดับการศึกษา การวิเคราะห์ความแปรปรวน ข้อมูลโดยใช้ F- test กับตัวแปร อายุ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และในกรณีที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีการของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จากคำถามปลายเปิด โดยรวบรวมเสนอเป็นรูปของร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของลูกค้า ที่ใช้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายใน 1 ปี

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	39.9
หญิง	158	60.1
รวม	263	100.00
2. อายุ		
20 - 39 ปี	110	41.8
40 - 59 ปี	125	47.5
60 - 79 ปี	28	10.6
รวม	263	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	173	65.8
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	90	34.2
รวม	263	100.00
4. อาชีพ		
ราชการ	76	28.9
ธุรกิจ	74	28.1
ลูกจ้าง	113	43.0
รวม	263	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	153	58.2
10,001 – 30,000 บาท	74	28.1
มากกว่า 30,001 บาท	36	13.7
รวม	263	100.00
6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี		
1 – 9 ครั้ง	108	41.1
10 – 19 ครั้ง	51	19.4
มากกว่า 19 ครั้ง	104	39.5
รวม	263	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อีกกลุ่มที่ใช้บริการโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จำนวน 263 คนพบว่า

1. จำแนกตาม เพศ ลูกค้ายเพศหญิงจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 และเพศชายจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1

2. จำแนกตามอายุ ลูกค้ายที่มีอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ลูกค้ายที่มีอายุตั้งแต่ 40 – 59 ปีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ลูกค้ายที่มีอายุ 60 – 79 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

3. จำแนกตาม ระดับการศึกษา ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

4. จำแนกตาม อาชีพ ลูกค้ายที่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ลูกค้ายประกอบอาชีพธุรกิจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ลูกค้ายมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

5. จำแนกตามรายได้ ลูกค้ายที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 ลูกค้ายที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ลูกค้ายที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

6. จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี ลูกค้ายที่ใช้บริการ 1 – 9 ครั้ง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ลูกค้ายที่ใช้บริการ 10 – 19 ครั้ง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ลูกค้ายที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง จำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 39.5

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 4 ด้าน คือด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่

จากความมุ่งหมายของการวิจัย แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน และจำแนกเป็นรายข้อจากแบบสอบถาม โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามกลุ่มย่อยตัวแปรอิสระโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้ง 4 ด้าน

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบริการทั่วไป	3.44	0.55	ปานกลาง
ด้านการรับชำระ	3.35	0.62	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.31	0.61	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่	3.33	0.65	ปานกลาง
รวม	3.36	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้ง 4 ด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจด้านการบริการทั่วไป	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.	ท่านพอใจในกระบวนการขอติดตั้งโทรศัพท์	3.51	1.26	มาก
2.	ท่านรู้สึกประทับใจในการใช้บริการโทรศัพท์ราคา ประหยัด	3.85	1.04	มาก
3.	ท่านพอใจที่มีกระบวนการการเลือกใช้บริการสาม รูปแบบ	3.53	0.90	มาก
4.	ท่านสนใจในการบริการการจำกัดการเรียกออก หรือการล็อคโทรศัพท์	3.53	1.05	มาก
5.	ท่านมีความเชื่อมั่นในการส่งข้อมูลทางโทรสาร	3.44	1.04	ปานกลาง
6.	ท่านพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โดยโทรศัพท์	3.92	1.07	มาก
7.	ท่านพอใจที่องค์การโทรศัพท์ลดราคาค่าติดตั้ง	3.77	1.08	มาก
8.	ท่านพอใจในความสะดวกในการใช้บัตรโทรศัพท์	3.45	1.07	ปานกลาง
9.	ท่านพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพท์ในห้องถิ่น	3.20	1.07	ปานกลาง
10.	ท่านพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล	2.87	1.05	ปานกลาง
11.	ความ สะดวกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ	3.24	1.14	ปานกลาง
12.	ท่านพอใจในบริการอินเทอร์เน็ต ขององค์การโทรศัพท์	3.17	1.03	ปานกลาง
13.	ความประทับใจในกระบวนการคืนเงินประกันในรูปแบบเลือกได้	3.24	1.23	ปานกลาง
14.	ความพอใจในการใช้โทรฟรีของเลขหมายด่วน	3.44	1.34	มาก
รวม		3.44	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ลูกค้ามี ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการทั่วไป โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ ในข้อ 6 พื่อใจในความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร โดยโทรศัพท์ มากเป็นอันดับแรกมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือข้อ 2 ความรู้สึกประทับใจในการใช้บริการโทรศัพท์ราคาประหยัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ข้อ 12 คือความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ต ขององค์การโทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
โทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับชำระค่าบริการจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจด้านการรับชำระค่าบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ
15.	ท่านพอใจเกี่ยวกับการชำระเงินที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี	3.44	1.14	ปานกลาง
16.	ท่านพอใจในการแจ้งเตือนให้มาชำระค่าใช้โทรศัพท์	3.41	1.08	ปานกลาง
17.	ท่านพอใจในความเที่ยงตรงของจำนวนเงินที่ปรากฏใน ใบแจ้งหนี้	3.36	1.01	ปานกลาง
18.	ท่านพอใจในการตรวจสอบตอบปัญหาที่เกิดจากตัวเลข ผิดปกติ ที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้	3.27	0.06	ปานกลาง
19.	ท่านพอใจในรูปแบบการชำระค่าบริการมีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต เช็ค	3.60	1.05	มาก
20.	ความประทับใจในการจัดคิวการชำระเงินตามลำดับก่อนหลัง	3.50	1.02	ปานกลาง
21.	ความไว้วางใจในการชำระเงินระบบหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.26	0.97	ปานกลาง
22.	ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานรับเงิน	3.15	0.94	ปานกลาง
23.	ท่านพอใจในความสะดวกกรณีหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.18	1.10	ปานกลาง
รวม		3.35	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์
เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับชำระค่าบริการ โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือข้อ 19 ความพึงพอใจ
ในรูปแบบการชำระค่าบริการมีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต เช็ค มีความพึงพอใจในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือข้อที่ 20 ความประทับใจในการจัดคิวการชำระเงินตามลำดับก่อนหลัง มี
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือข้อ 22 ความ
ประทับใจในการให้บริการของพนักงานรับเงินมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
โทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากรจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
24.	ความเอาใจใส่ต่องานและปัญหาของลูกค้า	3.25	1.15	ปานกลาง
25.	พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส	3.35	1.07	ปานกลาง
26.	พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ๆได้ถูกต้อง	3.35	1.02	ปานกลาง
27.	การต้อนรับลูกค้าสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรที่ดีต่อท่าน	3.39	1.02	ปานกลาง
28.	พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.35	1.04	ปานกลาง
29.	การให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน	3.40	1.06	ปานกลาง
30.	พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความเหมาะสม	3.48	1.07	ปานกลาง
31.	บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ	3.39	0.99	ปานกลาง
32.	พนักงานใช้กิริยาจาที่สุภาพมีมนุษยสัมพันธ์กับท่าน	3.37	1.05	ปานกลาง
33.	ความสะดวกในการขอคำแนะนำสอบถามข้อสงสัย	3.22	1.12	ปานกลาง
34.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	3.22	1.11	ปานกลาง
35.	ท่านเข้าใจในวันกำหนดการชำระเงินในใบแจ้งหนี้โปรดชำระ เงินภายในวันที่ และเพิ่มเวลาให้อีก 15 วัน	3.39	1.14	ปานกลาง
36.	มีการอะลุ่มอล่วยให้กับท่านบางกรณีที่มีข้อมูลผิดพลาดหรือ แจ้งข้อมูลผิดทำให้การใช้บริการล่าช้า	3.15	1.08	ปานกลาง
37.	ท่านพอใจในการให้บริการของพนักงานในภาพรวม	3.14	1.14	ปานกลาง
รวม		3.31	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง($\bar{X}$ =3.31) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือข้อ ที่ 30 พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมี
ความเหมาะสมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.48) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดคือ ข้อที่ 37
ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.14)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของลูกค้าด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ
				พึงพอใจ
38.	สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก	3.49	1.17	ปานกลาง
39.	สถานที่จอดรถกว้างขวางมีความเหมาะสม	3.49	1.03	ปานกลาง
40.	สำนักงานจัดสถานที่สำหรับรอให้บริการได้อย่างเพียงพอ	3.43	0.97	ปานกลาง
41.	ภายในสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.46	1.03	ปานกลาง
42.	ห้องน้ำห้องสุขามีป้ายบอกแสดงทิศทางการเข้าออกชัดเจน	3.25	1.09	ปานกลาง
43.	การจัดบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสารสารสนเทศต่างๆ มีความชัดเจนน่าสนใจ	3.43	1.07	ปานกลาง
44.	แผนผังบอกชื่อส่วนงานและกระบวนการทำงานชัดเจน	3.31	1.06	ปานกลาง
45.	ช่วงเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.39	1.07	ปานกลาง
46.	การให้บริการหนังสือพิมพ์สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ขณะที่รอรับ การบริการบริการ	3.27	1.07	ปานกลาง
47.	ที่ตั้งของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีมีความเหมาะสม	3.16	1.11	ปานกลาง
48.	ความสะดวกในการเดินเข้าออกบริเวณหน้าเคาน์เตอร์	3.20	1.09	ปานกลาง
49.	อุณหภูมิหรือความเย็นแสงสว่างภายในอาคารเหมาะสม	3.21	1.13	ปานกลาง
50.	ทางเข้าออกหน้าสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีมีความสะดวก	3.24	1.15	ปานกลาง
รวม		3.33	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือข้อที่ 39 สถานที่จอดรถกว้างขวางมีความเหมาะสม และข้อที่ 38 สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือข้อ ที่ 41 ภายในสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ข้อที่ 47 ที่ตั้งของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ข้อที่ 47 ที่ตั้งของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	ชาย		หญิง		รวม	
ด้าน	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านการบริการทั่วไป	3.49	0.60	3.40	0.50	3.44	0.55
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.43	0.69	3.30	0.56	3.36	0.62
ด้านบุคลากร	3.39	0.64	3.26	0.58	3.32	0.61
ด้านอาคารสถานที่	3.41	0.68	3.27	0.62	3.34	0.65
รวม	3.43	0.65	3.31	0.56	3.37	0.61

จากตาราง 8 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาตามกลุ่มเพศพบว่า

ลูกค้าเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาเป็นด้านการรับชำระค่าบริการ ($\bar{X} = 3.43$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และด้านบุคลากร แรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$)

ลูกค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมา ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)

ลูกค้ารวมทุกกลุ่มเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรกมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) รองมาคือด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์	อายุ							
	20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 - 79 ปี		รวม	
	N = 110 คน		N = 125 คน		N = 28 คน		N = 263 คน	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านการบริการทั่วไป	3.41	0.52	3.49	0.57	3.26	0.49	3.44	0.54
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.37	0.61	3.35	0.64	3.28	0.51	3.35	0.62
ด้านบุคลากร	3.34	0.64	3.35	0.60	3.10	0.45	3.32	0.61
ด้านอาคารสถานที่	3.40	0.66	3.33	0.64	3.05	0.55	3.33	0.65
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	0.46	3.38	0.49	3.16	0.47	3.36	0.47

จากตาราง 9 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการของสำนักงานโทรศัพท์เพชรบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม ในระดับปานกลางและเมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุพบว่า

ลูกค้าที่มีอายุ 20 - 39 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และรองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ด้านรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีอายุ 40 - 59 มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นลำดับแรกมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีอายุ 60 - 79 มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการรับชำระค่าบริการ เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมา คือ ด้านการบริการทั่วไป มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

ลูกค้ารวมทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้าน การบริการทั่วไป เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ ด้านการรับ ชำระค่าบริการมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยโรมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป				รวม	
ด้าน	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านการบริการทั่วไป	3.50	0.55	3.32	0.52	3.41	0.53
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.41	0.59	3.23	0.66	3.88	0.82
ด้านบุคลากร	3.34	0.65	3.27	0.53	3.30	0.59
ด้านอาคารสถานที่	3.37	0.66	3.24	0.61	3.30	0.63
รวม	3.40	0.48	3.27	0.43	3.32	0.45

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่า

ลูกค้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละด้านพบว่า ด้านการ บริการทั่วไป เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือ ด้านการรับ ชำระค่าบริการมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) ด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจ ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาดังแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมี ความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่า เฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา คือด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษารวม มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่าด้านชำระ

ค่าบริการ เป็น อันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ด้านรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อการให้บริการโทรศัพท์	อาชีพ							
	ราชการ		ธุรกิจ		รับจ้าง		รวม	
	N = 110		N = 125		N = 28		N = 263	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านการบริการทั่วไป	3.37	0.55	3.41	0.54	3.50	0.54	3.44	0.62
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.30	0.67	3.22	0.52	3.46	0.62	3.35	0.54
ด้านบุคลากร	3.28	0.58	3.20	0.63	3.41	0.61	3.31	0.61
ด้านอาคารสถานที่	3.23	0.68	3.21	0.58	3.47	0.64	3.33	0.65
รวม	3.30	0.47	3.27	0.44	3.46	0.47	3.36	0.47

จากตาราง 11 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาตามกลุ่มอาชีพพบว่า

ลูกค้าที่มีอาชีพราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรกมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ด้านรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจ มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นอันดับแรกมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาคือ ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) ด้านอาคารสถานที่ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มาเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่

มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ด้านรับชำระค่าบริการมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ลูกค้ารวมทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการรับชำระค่าบริการมาเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือด้านการบริการทั่วไป มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์	รายได้ (หมื่นบาท)							
	น้อยกว่า 1		1 - 3		มากกว่า 3		รวม	
	N = 110		N = 125		N = 28		N=263	
ด้าน	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
การบริการทั่วไป	3.47	0.53	3.39	0.60	3.38	0.46	3.44	0.54
การรับชำระค่าบริการ	3.38	0.64	3.29	0.58	3.36	0.57	3.35	0.62
ด้านบุคลากร	3.40	0.59	3.20	0.64	3.19	0.56	3.31	0.61
ด้านอาคารสถานที่	3.37	0.66	3.27	0.59	3.27	0.67	3.33	0.65
รวม	3.41	0.48	3.28	0.49	3.29	0.40	3.36	0.47

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มรายได้ พบว่า

ลูกค้าที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านบริการทั่วไปเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ด้านชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยน้อยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) ด้านการรับชำระ

ค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$)

ลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านบริการทั่วไป เป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) ตามลำดับ

รายได้รวมของลูกค้า มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก ด้านการบริการทั่วไป เป็นลำดับแรกมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือ ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี

จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี								
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์	1 - 9 ครั้ง N = 110		10 - 19 ครั้ง N = 125		มากกว่า 19 ครั้ง N = 28		รวม N=263	
ด้าน	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
ด้านการบริการทั่วไป	3.27	0.53	3.43	0.50	3.61	0.52	3.44	0.54
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.15	0.64	3.38	0.60	3.54	0.54	3.35	0.62
ด้านบุคลากร	3.24	0.56	3.29	0.60	3.40	0.66	3.31	0.61
ด้านอาคารสถานที่	3.22	0.67	3.24	0.70	3.48	0.56	3.33	0.65
รวม	3.23	0.44	3.33	0.47	3.50	0.46	3.36	0.47

จากตาราง 13 พบว่า ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มความถี่ พบว่า

ลูกค้าที่ใช้บริการ 1 - 9 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไปเป็นอันดับแรกคือ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมา ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) ด้านการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่ใช้บริการ 10 - 19 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไป เป็นลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) ตามลำดับ

ลูกค้าที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไปเป็นอันดับแรกคือมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมา ด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

จำนวนครั้งที่ลูกค้า ที่ใช้บริการรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อได้พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านการบริการทั่วไปเป็นอันดับแรกคือ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาด้านการรับชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบและการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของลูกค้าที่
มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	ชาย		หญิง		รวม		
ด้าน	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	t
ด้านการบริการทั่วไป	3.49	0.60	3.40	0.50	3.44	0.55	1.32
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.43	0.69	3.30	0.56	3.36	0.62	1.66
ด้านบุคลากร	3.39	0.64	3.26	0.58	3.32	0.61	1.64
ด้านอาคารสถานที่	3.41	0.68	3.27	0.62	3.34	0.65	1.72
รวม	3.43	0.65	3.31	0.56	3.37	0.61	2.04*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	df	SS	MS	F
ด้านบริการทั่วไป				
ระหว่างกลุ่ม	2	1.33	0.67	2.25
ภายในกลุ่ม	260	76.94	0.29	
รวม	262	78.27		
ด้านการรับชำระค่าบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.25	0.10	2.26
ภายในกลุ่ม	260	100.83	0.38	
รวม	262	101.03		
ด้านบุคลากร				
ระหว่างกลุ่ม	2	1.50	0.75	2.01
ภายในกลุ่ม	260	96.98	0.37	
รวม	262	98.48		
ด้านอาคารสถานที่				
ระหว่างกลุ่ม	2	2.77	1.38	3.34*
ภายในกลุ่ม	260	107.92	0.41	
รวม	262	110.70		
ด้านรวม				
ระหว่างกลุ่ม	2	1.21	0.60	2.73
ภายในกลุ่ม	260	57.63	0.22	
รวม	262	58.84		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงต้องนำค่าเฉลี่ยของด้านบุคลากรไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟต์ดังปรากฏในตาราง

ตาราง 16 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ ด้านอาคารสถานที่				
		20 - 39 ปี	40 - 59 ปี	60 - 79 ปี
	$\bar{X}$	3.40	3.33	3.05
20 - 39 ปี	3.40	-	0.07	0.35*
40 - 59 ปี	3.33		-	0.29
60 - 79 ปี	3.05			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ 20 – 39 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์มากกว่า
ลูกค้าที่มีอายุ 60 – 69 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป		รวม		
ด้าน	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	t
ด้านการบริการทั่วไป	3.50	0.55	3.32	0.52	3.41	0.53	2.49*
ด้านการรับชำระค่าบริการ	3.41	0.59	3.23	0.66	3.88	0.82	2.24*
ด้านบุคลากร	3.34	0.65	3.27	0.53	3.30	0.59	0.92
ด้านอาคารสถานที่	3.37	0.66	3.24	0.61	3.30	0.63	1.54
รวม	3.40	0.48	3.27	0.43	3.32	0.45	2.20*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติ

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานโทรศัพท์เพชรบุรีเป็นโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	df	SS	MS	F
ด้านบริการทั่วไป				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.82	0.41	1.38
ภายในกลุ่ม	260	77.45	0.29	
รวม	262	78.27		
ด้านการรับชำระค่าบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	2	2.28	1.41	3.74*
ภายในกลุ่ม	260	98.21	0.37	
รวม	262	100.49		
ด้านบุคลากร				
ระหว่างกลุ่ม	2	1.93	0.97	2.60
ภายในกลุ่ม	260	96.55	0.37	
รวม	262	98.48		
ด้านอาคารสถานที่				
ระหว่างกลุ่ม	2	4.11	2.05	5.01*
ภายในกลุ่ม	260	106.58	0.41	
รวม	262	110.69		
รวมทุกด้าน				
ระหว่างกลุ่ม	2	2.08	1.04	4.76 *
ภายในกลุ่ม	260	56.76	0.41	
รวม	262	58.84		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการทั่วไปและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการรับชำระค่าบริการและด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงต้องนำค่าเฉลี่ยของด้านบุคลากรไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟดังปรากฏในตาราง

ตาราง 19 การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับชำระค่าบริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	ราชการ		ธุรกิจ	รับจ้าง
ด้านการรับชำระค่าบริการ	$\bar{X}$	3.30	3.22	3.46
ราชการ	3.30	-	0.08	0.16
ธุรกิจ	3.22		-	0.24*
รับจ้าง	3.46			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 คู่อื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ ด้านอาคารสถานที่				
	$\bar{X}$	ราชการ	ธุรกิจ	รับจ้าง
		3.23	3.21	3.47
ราชการ	3.23	-	0.02	0.14*
ธุรกิจ	3.21		-	0.26*
รับจ้าง	3.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ามีอาชีพธุรกิจและอาชีพ
ราชการ

ตาราง 21 การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านรวม จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ รวมทุกด้าน				
	$\bar{X}$	ราชการ	ธุรกิจ	รับจ้าง
		3.30	3.27	3.46
ราชการ	3.30	-	0.03	0.16
ธุรกิจ	3.27		-	0.19*
รับจ้าง	3.46			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า ลูกค้าที่มีรับจ้างมีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพ
ธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
โทรศัพท์ สำนักงานโทรศัพท์เพชรบุรีเป็นโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	df	SS	MS	F
ด้านบริการทั่วไป				
ระหว่างกลุ่ม	2	0.57	0.28	0.95
ภายในกลุ่ม	260	77.70	0.29	
รวม	262	78.27		
ด้านการรับชำระค่าบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	2	2.71	0.19	0.49
ภายในกลุ่ม	260	100.65	0.38	
รวม	262	101.03		
ด้านบุคลากร				
ระหว่างกลุ่ม	2	2.71	1.36	3.69 *
ภายในกลุ่ม	260	95.76	0.37	
รวม	262	98.48		
ด้านอาคารสถานที่				
ระหว่างกลุ่ม	2	4.11	4.12	0.97
ภายในกลุ่ม	260	109.88	0.42	
รวม	262	110.70		
ด้านรวม				
ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	2.25
ภายในกลุ่ม	260	57.84	0.22	
รวม	262	58.84		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติ ดังนั้นจึงต้องนำค่าเฉลี่ยของด้านบุคลากรไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟต์ดังปรากฏในตาราง

ตาราง 23 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้

รายได้ ด้านบุคลากร (หมื่นบาท)	$\bar{X}$	น้อยกว่า 1	1 - 3	มากกว่า 3
		3.40	3.20	3.19
น้อยกว่า 1	3.40	-	0.18	0.31*
1-3	3.20		-	0.01
มากกว่า 3	3.19			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 1000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์มากกว่าลูกค้าที่มีรายได้ มากกว่า 3000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ
โทรศัพท์ สำนักงานโทรศัพท์เพชรบุรีที่มี จำนวนครั้งในการใช้บริการ แยกเป็นโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	df	SS	MS	F
ด้านบริการทั่วไป				
ระหว่างกลุ่ม	2	5.96	2.98	10.72**
ภายในกลุ่ม	260	72.30	0.	
รวม	262	78.27		
ด้านการรับชำระค่าบริการ				
ระหว่างกลุ่ม	2	8.01	4.0	11.18**
ภายในกลุ่ม	260	93.03	0.35	
รวม	262	101.03		
ด้านบุคลากร				
ระหว่างกลุ่ม	2	1.34	0.67	1.80
ภายในกลุ่ม	260	97.14	0.37	
รวม	262	98.48		
ด้านอาคารสถานที่				
ระหว่างกลุ่ม	2	3.81	1.99	4.64*
ภายในกลุ่ม	260	106.88	0.41	
รวม	262	110.70		
รวมทุกด้าน				
ระหว่างกลุ่ม	2	3.81	1.99	9.46**
ภายในกลุ่ม	260	54.85	0.21	
รวม	262	58.84		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป และด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากรแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงต้องนำค่าเฉลี่ยของด้านที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟดดังปรากฏในตาราง

ตาราง 25 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์ จังหวัดเพชรบุรี ด้านบริการทั่วไป ที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ
ต่างกัน 1 ปี เป็นรายคู่

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ด้านบริการทั่วไป	$\bar{X}$	1 – 9	10-19	มากกว่า 19
		3.27	3.43	3.61
1 - 9	3.27	-	0.16	0.34**
10 -19	3.43		-	0.18
มากกว่า 19	3.61			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 พบว่า ลูกค้าใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า
ลูกค้าที่ใช้บริการ 1- 9 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตาราง 26 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์ จังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับชำระค่าบริการ ที่มีจำนวนครั้งในการใช้
บริการต่างกัน 1 ปี เป็นรายคู่

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ด้านการชำระค่าบริการ				
		1-9	10-19	มากกว่า 19
	$\bar{X}$	3.15	3.38	3.54
1 - 9	3.15	-	0.23	0.39**
10-19	3.38		-	0.16
มากกว่า 19	3.54			-

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 พบว่า ลูกค้าใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า
ลูกค้าที่ใช้บริการ 1- 9 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตาราง 27 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์ จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ ที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ
ต่างกัน 1 ปี เป็นรายคู่

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่	1-9 ครั้ง	10-19 ครั้ง	มากกว่า 19 ครั้ง
$\bar{X}$	3.22	3.24	3.48
1- 9 ครั้ง	3.22	-	0.02
10-19 ครั้ง	3.24	-	0.24
มากกว่า 19 ครั้ง	3.48		-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 พบว่า ลูกค้าใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า
ลูกค้าที่ใช้บริการ 1 - 9 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์ จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้ง 4 ด้าน ที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกัน
ใน 1 ปี เป็นรายคู่

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ รวมทั้ง 4 ด้าน				
	1 - 9 ครั้ง	10-19 ครั้ง	มากกว่า19 ครั้ง	
	$\bar{X}$	3.23	3.33	3.50
1 - 9 ครั้ง	3.23	-	0.10	0.27**
10-19 ครั้ง	3.33	-	-	0.17
มากกว่า 19 ครั้ง	3.50			-

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า ลูกค้าใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า
ลูกค้าที่ใช้บริการ 1 - 9 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการโทรศัพท์ จากคำถามปลายเปิด

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จากจำนวนแบบสอบถาม 263 ฉบับ มีผู้เสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 60 ฉบับ โดยในแต่ละฉบับผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น มากกว่า 1 ความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังแสดงในตาราง 30 - 23

ตาราง 29 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จากคำถามปลายเปิด

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านบริการทั่วไป	
1. อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์สูงมาก	7
2. ควรจะมีโทรศัพท์สาธารณะเพิ่ม	5
3. ขอติดตั้งโทรศัพท์ขอยาก ช้า คอยนาน	5
4. การย้ายการโอนโทรศัพท์ล่าช้า	4
5. ควรจะมีตู้สายโทรศัพท์ทุกพื้นที่	4
6. ซ่อมแซมตู้โทรศัพท์สาธารณะ	3
7. การขอบริการควรจะให้รวดเร็ว	3
8. ควรจะเปิดโทรศัพท์คืนให้ลูกค้าดู	2
9. อยากให้มีร้านค้าจำหน่ายโทรศัพท์	1
10. ใช้บริการเสริมไม่เป็นไม่เข้าใจ.	3
รวม	43

ตาราง 30 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการรับชำระค่าบริการจากค่าตามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านการรับชำระค่าบริการ	
1. ลดอัตราค่าบริการ	9
2. ไม่ควรตัดสายในกรณีชำระล่าช้า	5
3. กำหนดวันชำระให้มากกว่า 15 วัน	5
4. เพิ่มจำนวนช่องรับเงิน	3
5. ควรให้เวลามากกว่านี้	2
6. ไม่ค่อยสะดวก	2
7. เพิ่มช่องตรวจสอบหนี้ให้มากขึ้น	1
8. การแจ้งเตือน ล่าช้า	1
รวม	28

ตาราง 31 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากร จากคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านบุคลากร	
1. พนักงานยิ้มให้มากกว่านี้	10
2. พนักงานบางคนควร ปรับปรุง	6
3. ควรหาพนักงานหญิงที่เหมาะสมที่สุดมารับเงิน	6
4. ไม่เหมาะสมกับงานรับเงิน	5
5. บุคลากรกันไม่มีอ่อนน้อมถ่อมตน	5
6. พูดจาเสียงกระด้างมาก	5
7. ไม่เอาใจใส่ลูกค้า	4
8. บุคลากรน้อย	3
9. ควรแต่งกายตามแบบฟอร์มที่กำหนด	1
รวม	44

ตาราง 32 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์
สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่ จากคำถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านอาคารสถานที่	
1. ควรอยู่ในเมือง	10
2. สถานที่ไกลเกินไป	8
3. น่าจะ สะอาดกว่านี้	2
4. ไม่มีป้ายบอกแสดงที่ชัดเจน	6
5. ภายในอาคารมีที่นั่งที่พักรถูกำหนดน้อยกว่านั้น	5
6. ทางเข้าออกไม่สะดวก	5
7. ห้องน้ำไกลเกินไป	5
8. เพิ่มที่จอดรถ	4
9. ภายในอาคารแคบจ้งเลย	2
10. ควรมีสาขาย่อยเขตเทศบาล	1
11. ไม่มีหนังสือพิมพ์บริการ	1
12. อยากให้มีร้านค้าโทรศัพท์	1
รวม	50

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในแต่ละด้าน จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

สมมติฐาน ในการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีที่มี เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีที่มี อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีที่มี รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน
6. ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มาจากประชากรจำนวน 10,463 โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามเขตพื้นที่ ของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี 8 ชุมสาย จำนวน 263 คน ข้อมูล ณ. ธันวาคม 2544 โดย เลือกจากตารางของ ดาร์วิน เฮนเดล (Dawin Hendel :1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 เปอร์เซนต์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า หรือสถานภาพของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) 2 ตัวเลือกของตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป	จำนวน	14	ข้อ
2. ด้านการชำระค่าบริการ	จำนวน	9	ข้อ
3. ด้านบุคลากร	จำนวน	14	ข้อ
4. ด้านอาคารสถานที่	จำนวน	13	ข้อ
รวมข้อคำถามทั้งหมด	จำนวน	50	ข้อ

โดยแบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มีปัญหาน้อยที่สุด มีปัญหาน้อย มีปัญหามาก ปานกลาง มีปัญหาปานกลาง และมีปัญหามากที่สุด ซึ่งกำหนดค่าของคำตอบในแต่ละข้อคำถามไว้ดังนี้

ระดับ 5	=	มากที่สุด
ระดับ 4	=	มาก
ระดับ 3	=	ปานกลาง
ระดับ 2	=	น้อย
ระดับ 1	=	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงแนวคิดและข้อเสนอแนะทั้ง 4 ด้าน ในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อใช้ในการประกอบ การอภิปรายผล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS (Statistical Package for the Social Sciences/personal Computer)

1. นำข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ
2. ศึกษาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ เป็นรายด้าน และรายข้อ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

1.00	-	1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
1.51	-	2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
2.51	-	3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
3.51	-	4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
4.51	-	5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4. เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามตัวแปรอิสระ เพศ ระดับการศึกษา มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test independent และนำตัวแปรอิสระ อายุ รายได้ อาชีพ จำนวนครั้งในการใช้ มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ F-test กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ให้ตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จำนวน 263 คน ปรากฏผลดังนี้

1.1 เพศ ลูกค้าที่เป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 60.1

1.2 อายุ ลูกค้าที่มีอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 อายุ 40 – 59 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.5 อายุ 60- 79 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

1.3 ระดับการศึกษา ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

1.4 ลูกค้าที่มีอาชีพราชการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 อาชีพธุรกิจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 อาชีพรับจ้างจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 43

1.5 ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รายได้ 10,000-30,000 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 รายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 43

1.6 ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1 - 9 ครั้ง จำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 41.1 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 10 - 19 ครั้ง จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 19.4 ลูกค้าที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 39.5

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี สำนักงานบริการ โทรศัพท์เพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ที่มีความพึงพอใจมาเรียงลำดับดังนี้

ด้านบริการทั่วไปเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือด้านการรับชำระค่าบริการ ($\bar{X} = 3.35$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.32$) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

2.1 ด้านบริการทั่วไป ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารโดยโทรศัพท์ มากเป็นอันดับแรกรองลงมาคือ ท่านพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล ความรู้สึกประทับใจในการใช้บริการโทรศัพท์ราคาประหยัด ถัดมาคือ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความพึงพอใจในการบริการอินเทอร์เน็ต ขององค์การโทรศัพท์ ตามลำดับ

2.2 ด้านการรับชำระค่าบริการ ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เป็นอันดับแรก คือ ความพึงพอใจในรูปแบบการชำระค่าบริการมีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต เช็ค รองลงมาคือ ความประทับใจในการจัดคิวการชำระเงินตามลำดับก่อนหลัง ความพึงพอใจต่ำสุดคือ ข้อ 22 ความประทับใจในการให้บริการของพนักงานรับเงิน ตามลำดับ

2.3 ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ความพึงพอใจในรูปแบบการชำระค่าบริการมีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต เช็ค รองลงมาคือข้อ ความประทับใจในการจัดคิวการชำระเงินตามลำดับก่อนหลัง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความประทับใจในการให้บริการของพนักงานรับเงิน ตามลำดับ

2.4 ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาราย ข้อพบว่า มีความพึงพอใจ ในการให้บริการสูงสุด อันดับแรกคือที่จอดรถกว้างขวางมีความเหมาะสม รองลงมาคือ ภายในสำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบมี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีมีความเหมาะสม ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการพบว่า

3.1 ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีเพศต่างกัน คือเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการบริการโทรศัพท์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีอายุต่างกัน คือ ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีอายุ 20-39 ปี อายุ 40 - 59 ปี อายุ 60 - 79 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.5

3.3 ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีการศึกษาต่างกัน คือ ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน บุคลากร ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติ

3.4 ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน คืออาชีพรับราชการ ธุรกิจ และรับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับชำระค่าบริการและด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการบริการทั่วไป ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีรายได้แตกต่างกัน คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมพบว่า ลูกค้ายี่สิบห้าที่ใช้บริการของสำนักงานโทรศัพท์เพชรบุรีที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ลูกค้ายี่สิบห้าที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม พบว่า ลูกค้ายี่สิบห้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ ที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่ควร มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้ลูกค้ายี่สิบห้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะปัจจุบันนี้ ลูกค้ายี่สิบห้าได้มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากองค์กรของรัฐและเอกชนหลายองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ จึงมีการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ลูกค้ายี่สิบห้าเคยใช้ การบริการของรัฐและเอกชนซึ่งจะเห็นได้ว่าการบริการของเอกชนส่วนใหญ่สร้างความพึงพอใจให้ประทับใจให้กับลูกค้ายี่สิบห้ามากกว่าขององค์กรของรัฐ สำนักงานบริการโทรศัพท์เป็นของรัฐวิสาหกิจซึ่งการบริการต่างๆเป็นระบบราชการมีผู้บังคับบัญชาหลายชั้น ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินัน เตชะคุปต์. (2539 :19-20) ได้ให้ความหมายของความ

พึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวการณ์การแสดงออกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง สภาวการณ์การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการ ที่ต่ำกว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ผลลัพธ์ให้บริการ
2. ราคาบริการ
3. สถานที่
4. การส่งเสริมแนะนำ
5. ผู้ให้บริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ

จากคำนิยามดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือมากกว่าความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ด้านการบริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ด้านการรับชำระค่าบริการ และด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากรตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป พบว่า ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมากในเรื่องความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารโดยโทรศัพท์ เพราะในชีวิตประจำวันการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในทุกกิจกรรมทุกด้านการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วที่สุดคือการติดต่อทางโทรศัพท์ และลูกค้าได้พึงพอใจในการกำหนดอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล ที่มีการลดอัตราตามช่วงเวลา 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ภาคกลางวัน ภาคค่ำ ภาคดึก และความรู้สึกประทับใจในการใช้บริการโทรศัพท์ราคาประหยัดพิเศษ หรือ Y- tel 1234 ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท. (1954: 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการให้บริการ ที่มีความยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้า ไม่ว่าคนนั้นจะเป็นใคร

1.2 การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการของลูกค้า

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service)

1.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาการบริการ ทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2. ด้านการรับชำระค่าบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการชำระค่าบริการมีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต เช็ค ซึ่งทางองค์การโทรศัพท์เรียกว่าผลิตภัณฑ์โทรศัพท์ รวมทั้งใบแจ้งหนี้ด้วย ส่วนความประทับใจในการจัดคิวการชำระเงินตามลำดับก่อนหลังซึ่งเป็นการสร้างวินัยให้ลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์ พิทยา อัจฉริยกุล (2538 : 14 - 21) ได้ศึกษาและวิจัยในโครงการวิจัย เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ศึกษาด้านการชำระค่าบริการ ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกระบวนการชำระเงิน ค่าบริการ สำหรับกลุ่มที่ประเมินความพึงพอใจได้ พบ ว่ามีความพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.59

3. ด้านบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานแต่งกายเรียบร้อยมีความเหมาะสม เนื่องจากการแต่งกายให้ถูกกาลเทศะนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การต้อนรับลูกค้าเพื่อสร้าง บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2538 : 39-41) ได้ศึกษารายงานผลการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ การประปาส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการด้าน ได้กล่าวว่าการใช้บริการมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ด้านบุคลากร ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก ต่ออรรถยาชัยไมตรีในการบริการ การแต่งกาย ความซื่อสัตย์ ความกระตือรือร้น และความสามารถในการตอบสนองการขอรับบริการ

4. ด้านอาคารสถานที่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถกว้างขวางมีความเหมาะสม สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี ตั้งอยู่ ตำบลสมอพลือ อำเภอบ้านลาด มีเนื้อที่ประมาณ 10 ไร่ มีที่จอดรถกว้างขวางและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรสร แก้วกล้า (2540 : 60-63) ได้ศึกษาและวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการไปรษณีย์ ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการไปรษณีย์อำเภอเจริญ ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน เพศชาย 73 คน และหญิง 75 คน อายุส่วนใหญ่ มากกว่า 40 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.33 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ในด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 76.86 ในด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจในระดับ สูง ร้อยละ 86.67 สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ของสถานภาพ เพศ อายุ การศึกษา มีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในสิ่งแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ และกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับกลุ่มที่เป็นแรงงาน ได้แก่ การเงิน การไปรษณีย์ และโทรคมนาคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ ภายในสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ เพราะได้จัดกิจกรรม 5 ส. ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ ประวิทย์ จงกลวิศาล (เอกสารประกอบคำบรรยาย 5 - S) ได้ให้ข้อคิดไว้ว่า

1. คนเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดขององค์กร
2. ขณะนี้ทุกองค์กรต้องแข่งขันกันอย่างมาก เพื่อความอยู่รอด
3. องค์กรที่คนไม่ได้รับการพัฒนา จะทำให้ไม่สามารถตามผู้อื่นได้ทัน
4. คนที่ไม่ปรับปรุงตนเอง เป็นคนที่ทวนกระแสต่อการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติและในที่สุดก็จะหลุดออกจากธรรมชาติเรื่อย ๆ กลายเป็นคนที่มีคุณค่าต่ำ

5. องค์กรณ์ที่คนไม่มีการปรับปรุง จะมีการบริหารที่สวนทางกับปลายหอกและคมดาบของคู่แข่ง

ดังนั้น จึงมาร่วมกันพัฒนาคน เพื่อความสุขของชีวิตในการทำงาน และความสุขของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการ และแนวกิจกรรม 5 ส ได้แก่

1. สะสาง
2. สะดวก
3. สะอาด
4. สุขลักษณะ
5. สร้างนิสัย

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ใช้บริการภายใน 1 ปี สามารถที่จะอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน พบว่าลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะตามความแตกต่างของแต่ละด้านมีความแตกต่างกันที่มีความกระจายสูงหมายความว่าบางด้านเข้าใกล้ลิมิตของระดับนัยสำคัญแล้วและเมื่อสรุปประมวลผลในภาพรวม พบว่ามีความแตกต่างกันตามสมมติฐานที่วางไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากลูกค้าเพศชายและลูกค้าเพศหญิง มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกันอาชีพที่หญิงทำได้เพศชายทำได้และผู้หญิงมีเสรีภาพเท่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจโทไพบุลย์ เจริญพาณิชย์ (2539 : 56-65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเรา ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง 300 คน เป็นชาย 169 คน และหญิง 131 คน ร้อยละ 56.3 และ 43.7 ตาม ระดับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 71.00 และเมื่อพิจารณาตามตัวแปรตามเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 32.18 ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.15

จากการทดสอบ สมมติฐาน ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพบว่า เพศ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเราไม่แตกต่างกัน

2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน พบว่าลูกค้าอายุ 20 -39 ปี อายุ 40 - 59 ปี อายุ 60-79 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสำนักงานบริการโทรศัพท์ให้บริการที่เท่าเทียมกันและเหมือนกันทุกด้านแก่ลูกค้าทุกระดับเหมือนกัน จึงทำให้ลูกค้าพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ไม่ต่างกันจึงไม่แตกต่าง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.5 เนื่องจากลูกค้ามีอายุต่างกัน ทำให้มีความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์ทักษะความเชี่ยวชาญทางการประเมินผลต่างกัน เป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์แตกต่างกัน ซึ่งจากการทดสอบรายคู่พบว่า

ลูกค้าที่มีอายุ 20- 39 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ ด้านอาคารสถานที่ สูงกว่า ลูกค้าที่มีอายุ 60 – 79 ปี เพราะว่าลูกค้าทั้งสองกลุ่มนี้มีอายุต่างกันมากทำให้ ความรู้ ความสามารถประสบการณ์ต่างกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ที่ต่างกัน

3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะเนื่องจากการศึกษาที่ต่างกันทำให้มีแนวคิดที่ต่างกันและมีวิสัยทัศน์ต่างกันอย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากลูกค้ามีทัศนคติ ที่ แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติ เพราะทั้งด้าน เป็นสิ่งที่ต้องใช้ตรงการระยะยาวมาแก้ไขเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ มหาวิวัฒน์ (2537 : 105- 112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า และพนักงานของธนาคารกสิกรไทย ในเขต 33 ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 เรื่อง คือ ความสะอาด การจัดช่องเคาน์เตอร์ ทำเลที่ตั้ง ที่นั่งของลูกค้า ป้ายบอกหน่วยบริการ และกลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่า การแก้ไขเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร และการขยายสถานที่ทำได้ยากกว่าด้านการบริการทั่วไปและการชำระค่าบริการ

4. ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่อาชีพราชการ อาชีพธุรกิจ อาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากอาชีพแต่ละอาชีพ ลูกค้าจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ต่างกันอย่างชัดเจน ประสบการณ์เฉพาะด้านต่างกัน อย่างเห็นได้ชัด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ด้านการบริการทั่วไป ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่าบุคลากรที่ให้บริการทั่วไป ในการติดตั้งโอนย้ายเปลี่ยนเลขหมายกับลูกค้า คงที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่คนเดิม วิธีการให้บริการแบบเดิม ส่วน ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.5 เนื่องจากลูกค้าแต่ละอาชีพ ใช้วิธีการชำระเงินที่และการบริการสถานที่แตกต่างกัน ราชการจะใช้เช็ค ในการชำระเงินและขอใบกำกับภาษีเต็มรูป นักธุรกิจมักจะใช้บัตรเครดิตชำระเงิน และลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่ใช้เงินสดและขอใบเสร็จอย่างย่อ เป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์แตกต่างกัน ซึ่งจากการทดสอบรายคู่พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้าน สูงกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจ

การทดสอบรายคู่ ลูกค้าที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้าน สูงกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจ

การทดสอบรายคู่ ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ด้านอาคารสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจ และลูกค้าที่มีอาชีพ ราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ด้านอาคารสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจ

5. ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ 10,000 – 30,000 บาท และรายได้ มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะเนื่องจากว่าการบริการทุกประเภทมีอัตราค่าบริการที่เท่าเทียม

กันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะเนื่องจากการบริการแต่ละด้านจะมีอัตราบริการของแต่ละด้าน เท่ากันตามประเภทปริมาณและราคา โดยไม่ได้กำหนดว่านายจ้างลูกจ้าง เศรษฐีราคาดหนึ่งคนจนอีกราคาดหนึ่ง ส่วนด้านบุคลากรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะบุคลากรจะมีความแตกต่างกันทางจิตวิทยา ทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม สถิติปัญญา จึงสามารถประเมินความแตกต่างกันได้ชัดเจน

6. ลูกค้ามีจำนวนครั้งที่ใช้บริการพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ 1 - 9 ครั้ง ลูกค้าที่ใช้บริการ 10-19 ครั้งมากกว่า 20 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการทั่วไป ด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวนครั้งในการใช้บริการของลูกค้า เป็น ประเด็นสำคัญที่ทำให้ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์แตกต่างกัน เนื่องจากคนที่เข้ามาใช้บริการจะเกิดความคุ้นเคยและเคยชินกับพนักงาน รวมทั้งเข้าใจวิธีการใช้บริการหรือรู้วิธีการให้บริการว่ามีขั้นตอนอย่างไรทำให้เกิดทัศนคติทางบวก ส่วนคนที่มาใช้บริการน้อยครั้ง จึงทำให้ไม่ทราบขั้นตอนที่ชัดเจน จึงมีทัศนคติอีกอย่างหนึ่งจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการที่แตกต่าง กัน จาก การทดสอบรายคู่ พบว่า

ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ โดยรวม และรายด้านสูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการ 1 -9 ครั้ง

ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ ด้านการบริการทั่วไปสูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการ 1 -9 ครั้ง

ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ ด้านการรับชำระค่าบริการสูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการ 1 -9 ครั้ง

ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการมากกว่า 19 ครั้ง มีความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ ด้านอาคารสถานที่สูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการ 10 -19 ครั้ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อนในการวิจัย การวิจัยจากข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม มีความคลาดเคลื่อนตามเนื้อหา ทำให้ข้อมูลเกิดการเบี่ยงเบนในลักษณะที่กระจายเกินไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งคือจะไม่อยู่ในรูปโค้งปกติ ในรูปประฆังคว่ำได้ เนื่องจากข้อคำถาม ไม่ครอบคลุมสภาพปัญหาและเนื้อหาเรื่องที่ต้องการวิจัยและจุดมุ่งหมายขอบเขตตามที่นิยามปัญหาในบทที่ 1 ได้ แต่ก็สามารถนำผลการวิจัยอ้างอิงไปสู่ประชากรได้ดีพอสมควร สามารถนำไปพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง จากหลายระดับ ซึ่งถือว่าเป็นฐานการศึกษาหรือฐานการวิจัยของเรื่องที่ใกล้เคียงได้

2. ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความจริงใจตอบแบบสุ่มแบบสุ่ม ร้อยละ 50 ถือว่าการวิจัยครั้งนั้นประสบความสำเร็จน้อยที่สุด ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์แบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนนำไปประมวลผล ควรจะแจกแบบสอบถามให้มากกว่าที่ต้องการจริงร้อยละ

ละ 50 – 100 เซ็น แบบสอบถาม 100 คน ควรเก็บข้อมูล อย่างน้อย 150 คน ถึง 200 คน จากการสังเกตจากแบบสอบถามที่ลูกค้าไม่ตั้งใจตอบมีลักษณะดังนี้

- 1.1 ตอบไม่หมด
- 1.2 ตอบ แบบสลับไปมา 5 4 3 2 1 1 2 3 4 5 กลับไปกลับมา
- 1.3 ตอบแบบข้อเดียว เช่น 3 ทั้งหมดทุกข้อ หรือ 4 ทุกข้อ
- 1.4 ตอบทุกข้อเท่ากัน เช่น 44444 3333 2222 1111
- 1.5 และแบบอื่นๆที่ต้องสังเกต

ข้อมูลเหล่านี้ ไม่ควรนำมาประมวลผลการวิจัย จะทำให้เกิดจุดอ่อนทางการวิจัย หรือความคลาดเคลื่อนในการวิจัยได้จึงเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์เท่านั้น

3. ควรกำหนดคำถามในแบบสอบถามให้มากขึ้น เช่นถ้าต้องการคำถาม 30 ข้อ ก็ต้องตั้งคำถาม 60 ข้อ เพราะว่าเมื่อนำไปประมวลผลแล้ว จะได้ตัดข้อที่ไม่มีอำนาจจำแนกออก เหลือเท่าไรให้ใช้เท่านั้นดีกว่า การกำหนดคำถามแบบเฉพาะเจาะจง เช่นต้องการ 30 ข้อ สร้าง เพียง 30 ข้อพอประมวลผลเสร็จสมมติว่าผ่าน 20 ข้อ ขาดอีก 10 ข้อ ทำการปรับข้อมูลเพื่อให้ครบ 30 ข้อ เป็นการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้การวิจัยไม่เป็นความจริงคือคลาดเคลื่อน มากกว่า ข้อที่ 1 และข้อ 2

สำหรับทีมงานทางด้านบริการของสำนักงานโทรศัพท์เพชรบุรี ปรับปรุงการบริการให้บริการทุกด้าน ด้านที่ลูกค้ามีความพึงใจน้อยควรปรับปรุงการบริการเป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นข้อไหนที่ได้อยู่แล้วจะต้องรักษาให้มั่นคงตลอดไป เหมือนกับการรักษาลูกค้าใหม่ ดีกว่าการหาลูกค้าเก่าจะต้องปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างจุดแข็งและโอกาสให้มากที่สุดศึกษาถึงจุดแข็งจุดอ่อนในการให้บริการดังนี้

จุดแข็งในการให้บริการ คือจะต้องศึกษาปัญหารายข้อของแต่ละด้านและข้อเสนอแนะในปัญหาปลายเปิด

ด้านการบริการทั่วไป ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการให้สำนักงานบริการโทรศัพท์เพิ่มโทรศัพท์สาธารณะและรองลงมาก็คือให้ลดอัตราค่าบริการทางไกล และให้ขอติดตั้งโทรศัพท์ให้รวดเร็วที่สุด

ด้านการรับชำระค่าบริการ ควรลดราคาค่าบริการ กำหนดวันชำระค่าบริการให้มากกว่า 15 วัน และเพิ่มจำนวนช่องรับเงิน

ด้านบุคลากร ลูกค้าส่วนใหญ่เสนอว่าให้พนักงานยิ้มมากกว่านี้ พนักงานหญิงไม่มีความเหมาะสม ควรหาคนที่เหมาะสมกว่าในทุกๆด้าน

ด้านอาคารสถานที่ ควรอยู่ในเมือง และไม่ควรเปลี่ยนสถานที่บ่อยทำให้ลูกค้าสับสน ข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการและผู้บริหารควรรับนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของลูกค้าในด้านการบริการทั่วไปของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
2. ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าด้านการบริการทั่วไปของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
3. ศึกษาปัญหาของลูกค้าด้านการบริการทั่วไปของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)

4. ศึกษาปัญหาของพนักงานด้านบริการทั่วไปของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
5. ศึกษาความต้องการของลูกค้าในด้านการรับชำระค่าบริการของบริษัททศทคอร์ปอเรชั่นมหาชน (จำกัด)
6. ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าด้านการรับชำระค่าบริการของบริษัททศทคอร์ปอเรชั่นมหาชน (จำกัด)
7. ศึกษาปัญหาของลูกค้าด้านการรับชำระค่าบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
8. ศึกษาปัญหาของพนักงานด้านการรับชำระค่าบริการ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
9. ศึกษาความต้องการของลูกค้าในด้านการบริการทั่วไป ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
10. ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าด้านการบริการทั่วไป ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
11. ศึกษาปัญหาของลูกค้าด้านบุคลากรและอาคารสถานที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
12. ศึกษาปัญหาของพนักงานด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่ของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)
13. ศึกษากลยุทธ์ที่ผู้นำบริการ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น มหาชน (จำกัด)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ จันทรแก้ว. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการการรับบริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา ภาสระพันธ์. (2531). *ความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่อสภาพแวดล้อม ภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิจจา สุขขนิวัฒน์ชัย. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กীরติ รุ่งแจ้ง. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ของสาธารณสุขอำเภอกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี*. ม.ป.พ.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไกรสร แก้วกล้า. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการไปรษณีย์ ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการไปรษณีย์อำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จตุพล ชุมภูนิช. (2542). *บุคลิกภาพของคนรุ่นใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บีเคแบงก์.
- จิตตินันท์ เตชะคุป. (2539). *"เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ," เอกสารประกอบการสอน*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตดุสิต*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส มาศวรรณ. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการ ด้านเงินฝาก ของ ธ.ก.ส. สาขาโยธิน*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เขาวลิตร เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ดำรงศักดิ์ ดันรัตนกุล. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- โทรศัพท์แห่งประเทศไทย, องค์การ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกล ขนบท ของสำนักงานบริการโทรศัพท์*. ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรยล แสงอำนาจเจริญ. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์การบริการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคตะวันออก*. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (ม.ป.ป.) *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขา สีคองสแควร์*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประวิทย์ จงวิศาล. (2543). *การบรรยาย 5 ส*. ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- เพทาย แก้วประสิทธิ์. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการอำเภอเคลื่อนที่ : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรชัย จำรูญพานิชย์กุล. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พันตำรวจโทไพบุลย์ เจริญพานิช . (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตาม โครงการโรงพักของเรา : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ มณีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและ ยาต่อประชาชนผู้ที่มาติดต่อ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มกรกันต์ . (2544) . *กรณีศึกษามัดใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : แมนเนจเม้นต์ มีเดีย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539). *จิตวิทยาบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช สาขาคหกรรมศาสตร์.
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539 : บทคัดย่อ). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่องานบริการ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการของส่วนบริการ เชื้อคเรียกเก็บสำนักงานใหญ่*. ม.ป.พ.
- ยุคลธร เขตพงษ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน บางจาก: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร*. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2534). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.

- รายงานผลการวิจัย. (2538). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประสานงานภูมิภาค.
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราณี เขาวนปรีชา.(2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา ภาควิชาการวัดผลและ
วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วราพรรณ สันทัศน์โชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารให้บริการของธนาคาร
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา ชายหาต. (2535) . ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารให้บริการของธนาคารทหารไทย.
ภาคินพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิบูลย์ วงศ์ล้อม, ร.ต.อ. (2535). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล เมืองมหาสารคาม
ต่อการป้องกัน และปราบปราม อาชญากรรมของตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ. ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- วีรพล รัตนาสกร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภา อินทรวารี. (2538 :บทคัดย่อ). ความพึงพอใจของข้าราชการครู ที่มีต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอำเภอเขื่อนใน จังหวัดอุบลราชธานี. ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- วรวัช จารุจินดา. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัยแม่โจ้.
- สถาพร ศรีประสิทธิ์. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขาย บ้านจัดสรร
กรณีศึกษา บริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจในการให้บริการ ของธนาคารออมสิน
สาขามหาสารคาม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพัฒนการ ธนบุรีและวิทยาลัยพัฒนการเซดุน. ถ่ายเอกสาร.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ
องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สายบัว หุ่นจันทร์ .(2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดหางาน
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด : ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ สส.ม.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวิทย์ สุนงข. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ.
วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สุทธิ บันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์*.
ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุนต พรณดวงเนตร. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการฝาก – ถอนของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในสาขาที่ใช้ระบบ CBPM. : ศึกษากรณี สาขาอุบลราชธานี*.
วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การราชการกับปัจจัย
สภาพแวดล้อม ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออาหารให้บริการของธนาคารทหารไทย*.
วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2542). *การวิจัยและประเมินผลการศึกษาผู้ใหญ่. ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่
คณะศึกษา ศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
โอเดียนสโตร์*.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2525). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพร ตั้งสะสม. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการ
ทางการแพทย์ ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณี ประสบอันตราย
หรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ อิศรานุรักษ์. (2540). *การบริการประชาชน*. ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สำอองศ์ งามวิชา. (2543). *เอกสารคำสอน การวิจัย ธุรกิจศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อนุรักษ์ มหาวิวัฒน์. (2537). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทยในเขต 33*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี. (2541). *บุคลิกภาพในการทำงาน และการปรับตัวในการทำงาน*. โครงการบริหารธุรกิจ
ภาคสมทบ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับการบริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนเมืองมหาสารคาม อำเภอจังหวัดมหาสารคาม*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี เหล่าจิตพิงค์. (2424). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์
ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ร. ม. กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Aviva Ron. (1990.) *Proposal for the Provision oo Medical Care Benefits under the Social
Security*. Act, ILO/UNDP Project. The 89/013.
- Bouman, James S., David J.R. and Norman, I. (1975, Mach -April). *Attitude Toward The public
Service : Suvers of Univercity Student Public Person Management*. p.113-121.
- Fitzgerald, Micle R., Robert, F. and Durant, Citizen. (1980, November - Decembe).
*Evalution and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest Public
Administration Review*. p. 585-594.

- Milet, John D. (1954). ***Management in The Public Service***. New York : McGraw- Hill.
- Penchansky and Thomas. (n.d.) ***The Concept of Access Dfinition and Relationship to Consumer Satisfaction***.
- Shelly ,Maynard W. (1975). ***Respornding to Social Change***. Pensilvania : Dowden,Hutchiaon Press,Inc.
- Vroom, W.H. (1964). ***Working and Motivation***. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Wolman, Benjamin B. (1973). ***Dictionary of Behavioral Sciene***. Van No traind; Reinheld Company.
- Wallestein, Harry. (1971). ***A Diclonary of Phychology Maryland***. Penquin Books.
- Wolman, B. (1973). ***Dictionary of Behavioral Science***. Nostrand : Reinheld Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบถามเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถิติหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

หนังสือขอความร่วมมือ

ประวัติย่อผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์

สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการบริการทั่วไป

1.2 ด้านการรับชำระค่าบริการ

1.3 ด้านบุคลากร

1.4 ด้านอาคารสถานที่

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด

2. แบบสอบถามนี้ต้องการทราบ ความพึงพอใจของท่าน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริการโทรศัพท์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ส่งเสริมการบริการทุกด้าน และเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ ตามเจตนารมณ์ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรีต่อไป

3. คำตอบที่ตรงกับความพึงพอใจที่แท้จริงของท่าน จะเป็นประโยชน์ในการต่อการพัฒนางานบริการโทรศัพท์ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ และจะมีประโยชน์ต่อลูกค้าทุกคน จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามทุกข้อ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

4. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ในแต่ละข้อให้ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี
จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับปัญหาของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

1. เพศ

- [] ชาย
[] หญิง

2. อายุ

- [] 20 – 39 ปี
[] 40 – 59 ปี
[] 60 – 79 ปี

3. ระดับการศึกษา

- [] ต่ำกว่าปริญญาตรี
[] ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- [] ราชการ
[] ธุรกิจ
[] รับจ้าง

5. รายได้

- [] น้อยกว่า 10,000 บาท
[] 10,001 – 30,000 บาท
[] มากกว่า 30,001 บาท

6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการใน 1 ปี

- [] 1 – 9 ครั้ง
[] 10 – 19 ครั้ง
[] มากกว่า 19 ครั้ง

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์เพชรบุรี**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วตัดสินใจว่า ข้อความที่ท่านเห็นด้วยนั้นมีความเป็นจริง
มากน้อยเพียงใดแล้วทำเครื่องหมาย (/) ลงในตารางที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการทั่วไป					
1. ท่านพอใจในกระบวนการขอติดตั้งโทรศัพท์					
2. ท่านรู้สึกประทับใจในการใช้บริการโทรศัพท์ราคาประหยัด					
3. ท่านพอใจที่มีกระบวนการการเลือกใช้บริการสามรูปแบบ					
4. ท่านสนใจในการบริการการจำกัดการเรียกออกหรือการลีดโทรศัพท์					
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในการส่งข้อมูลทางโทรสาร					
6. ท่านพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารโดยโทรศัพท์					
7. ท่านพอใจที่องค์กรโทรศัพท์ลดราคาค่าติดตั้ง					
8. ท่านมีความพอใจในความสะดวกในการใช้บัตรโทรศัพท์					
9. ท่านพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพท์ในท้องถิ่น					
10. ท่านพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล					
11. ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ					
12. ท่านพอใจในบริการอินเทอร์เน็ต ขององค์กรโทรศัพท์					
13. ความประทับใจในกระบวนการ การคืนเงินประกันขององค์กรโทรศัพท์ในรูปแบบที่ท่านเลือกได้					
14. ความพอใจในการใช้โทรศัพท์ฟรี ของเลขหมายด่วน ได้แก่ 1133 199 191 101 189					

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการรับชำระค่าบริการ					
15. ท่านพอใจเกี่ยวกับการชำระเงินที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ เพชรบุรี					
16. ท่านพอใจในการแจ้งเตือนให้มาชำระค่าใช้โทรศัพท์					
17. ท่านพอใจในความเที่ยงตรงของจำนวนเงินที่ปรากฏใน ใบแจ้งหนี้					
18. ท่านพอใจในการตรวจสอบตอบปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวเลข ผิดปกติที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้					
19. ท่านพอใจในรูปแบบการชำระค่าบริการมีให้เลือก 3 ประเภท ได้แก่ เงินสด บัตรเครดิต เช็ค					
20. ความประทับใจในการจัดคิวการชำระเงินตามลำดับก่อนหลัง					
21. ความไว้วางใจในการชำระเงินระบบหักผ่านบัญชีของธนาคาร					
22. ท่านมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานรับเงิน					
23. ท่านพอใจในความสะดวกกรณีหักผ่านบัญชีธนาคาร					
ด้านบุคลากร					
24. ความเอาใจใส่ต่องานและปัญหาของลูกค้า					
25. พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมยิ้มแย้มแจ่มใส					
26. พนักงานให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ได้ถูกต้อง ชัดเจน					
27. การต้อนรับลูกค้าสร้างบรรยากาศแห่งเป็นมิตรที่ดีต่อท่าน					
28. พนักงานเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
29. การให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน					
30. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีความเหมาะสม					
31. พนักงานผู้ให้บริการมีความรอบรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ					
32. พนักงานใช้กิริยาอาการที่สุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับท่าน					
33. ความสะดวกในการขอคำแนะนำหรือสอบถามข้อสงสัย					
34. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
35. ท่านเข้าใจในวันกำหนดการชำระเงินในใบแจ้งหนี้โปรดชำระเงิน ภายในวันที่ และเพิ่มเวลาให้อีก 15 วัน					

ความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่					
37. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
38. สำนักงานตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อดีสะดวก					
39. สถานที่จอดรถกว้างขวางมีความเหมาะสม					
40. สำนักงานจัดสถานที่สำหรับรอให้บริการให้อย่างเพียงพอ					
41. ภายในสำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ					
42. ห้องน้ำห้องสุขามีป้ายบอกแสดงทิศทางการเข้าออกชัดเจน					
43. การจัดบอร์ดติดประกาศข้อมูลข่าวสารสารสนเทศต่างๆมีความชัดเจน น่าสนใจ					
44. แผนผังบอกชื่อส่วนงานกระบวนการทำงานมีความชัดเจน					
45. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
46. การให้บริการหนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์อื่นๆ ขณะที่ได้รับบริการ					
47. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรีมีความเหมาะสม					
48. ความสะดวกในการเดินเข้า-ออกบริเวณหน้าเคาน์เตอร์					
49. อุณหภูมิหรือความเย็นแสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม					
50. ทางเข้าทางออกหน้าสำนักงานบริการโทรศัพท์มีความสะดวก					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นของลูกค้า

3.1 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์ ควรจะปรับปรุงเพิ่มเติมและแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านบริการทั่วไป

1.1.....

1.2.....

1.3.....

2. ด้านการรับชำระค่าบริการ

2.1.....

2.2.....

2.3.....

3. ด้านบุคลากร

3.1.....

3.2.....

3.3.....

4. ด้านอาคารสถานที่

4.1.....

4.2.....

4.3.....

5. ด้านอื่นๆ

5.1.....

5.2.....

5.3.....

3.2 การบริการโทรศัพท์ เกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์การย้ายโอน การขอใช้บริการเสริม การใช้บริการพิเศษควรจะปรับแก้ไขดังนี้

1. ด้านบริการทั่วไป

1.1.....

1.2.....

1.3.....

2. ด้านการรับชำระค่าบริการ

2.1.....

2.2.....

2.3.....

3. ด้านบุคลากร

3.1.....

3.2.....

3.3.....

4. ด้านอาคารสถานที่

4.1.....

4.2.....

4.3.....

5. ด้านอื่นๆ

5.1.....

5.2.....

5.3.....

หนังสือรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ ๒๓๕๖

วันที่ ๑๘ เมษายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์อภีร์ เต๋นระวี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี จรัสวงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมาดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์อภีร์ หะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

หนังสือขอความร่วมมือ



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตลิ่งชัน 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๓ พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขณบทร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ครูใหญ่โรงเรียนพลวิทยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นักศึกษาในระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ ได้เก็บข้อมูลโดยการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทร 02-258-4119



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตลุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙3 พฤษภาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์เพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี" โดยมี รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 263 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง สอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อารี พันธุ์ณี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

สถิติหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	162.3667	1075.4126	.6718	.9704
X2	161.5667	1099.2195	.4391	.9712
X3	162.0000	1106.3448	.6040	.9707
X4	162.2000	1069.2000	.8087	.9699
X5	162.3333	1074.8506	.7788	.9700
X6	161.9000	1071.8172	.7998	.9699
X7	161.5333	1092.1195	.6118	.9706
X8	162.0000	1087.2414	.6910	.9703
X9	161.9667	1091.4816	.5512	.9708
X10	162.5000	1083.5000	.6466	.9705
X11	162.4000	1066.9379	.8834	.9696
X12	162.4667	1066.1195	.9185	.9695
X13	162.1333	1097.2920	.4929	.9709
X14	162.3333	1066.5057	.8277	.9698
X15	162.2333	1101.4954	.4052	.9713
X16	161.8667	1099.0851	.4948	.9709
X17	162.3000	1095.6655	.5982	.9706
X18	162.3667	1088.8609	.6113	.9706
X19	161.7000	1104.4931	.4288	.9711
X20	161.8000	1106.2345	.4620	.9710
X21	162.3000	1079.6655	.7479	.9701
X22	162.3333	1074.0920	.8942	.9697
X23	162.0000	1073.1034	.7092	.9702
X24	162.6333	1090.9989	.6256	.9705

X25	162.4333	1098.8057	.6862	.9705
X26	162.4000	1088.5931	.6655	.9704
X27	162.4333	1087.7713	.6653	.9704
X28	162.0667	1105.2368	.4964	.9709
X29	162.0000	1090.2069	.6236	.9705
X30	161.6000	1106.3862	.5268	.9708
X31	161.9000	1085.3345	.7215	.9702
X32	162.0333	1102.7230	.6006	.9706
X33	162.1000	1091.8172	.6264	.9705
X34	162.0667	1094.8230	.6240	.9705
X35	162.0000	1083.7931	.6561	.9704
X36	162.4333	1093.8402	.4223	.9714
X37	162.1000	1086.5069	.7654	.9701
X38	162.7000	1084.7000	.5228	.9710
X39	162.0333	1108.7230	.5144	.9709
X40	161.9333	1099.2368	.7107	.9704
X41	162.3000	1084.0793	.6459	.9705
X42	162.8000	1072.0276	.8270	.9698
X43	162.2333	1110.8747	.3599	.9713
X44	162.2667	1091.7195	.6540	.9704
X45	161.8000	1099.6828	.6036	.9706
X46	162.3000	1091.5276	.6402	.9705
X47	162.6000	1078.8000	.6257	.9706
X48	162.0333	1090.2402	.6461	.9705
X49	161.7667	1102.9437	.5232	.9708
X50	162.3000	1103.7345	.4502	.9710

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 50

Alpha = .9711

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

สถานภาพ

ชื่อ - สกุล	นายสุกิจ บัณฑิตศักดิ์
เกิดวันที่	18 มิถุนายน 2501
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	66/8 หมู่ 8 ตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาตอนปลายจาก โรงเรียนสุวรรณรังสฤษฏิ์วิทยาลัย
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยครูเพชรบุรี
พ.ศ. 2528	ครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูเพชรบุรี
พ.ศ. 2533	ครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูเพชรบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2526 – ปัจจุบัน	สังกัดสำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี
พ.ศ. 2528- 2533	ครูสอนพิเศษโรงเรียนปริยัติรังสรรค์
พ.ศ. 2533 –2543	ครูสอนพิเศษโรงเรียนพัฒนวิชาการเพชรบุรี