

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี

สารนิพนธ์
ของ
นายไพศาล อุ่นโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.8343
พพ๑๗ค
ร.3

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ระยะอำ
๑
จังหวัดเพชรบุรี

บทคัดย่อ
ของ
นายไพศาล อุ่นโรจน์
๔



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546

ไพศาล อุโนโรจน์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง.

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการ
โทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ
และด้านระบบการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์ ณ
สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2545
ในวันทำการ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี
ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ
ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test Independent) ค่าความแปรปรวน
แบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ
LSD (Fisher's Least – Significant Difference) ผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
ปริญญาตรี เป็นผู้มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีระดับอายุ 26-35 ปี และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/
ค้าขาย

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน อยู่ใน
ระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน
โดยรวมและด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระบบ
การให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านพนักงาน แตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและ
รายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน จำนวนครั้งมาใช้บริการต่างกัน และระดับอายุต่างกันมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

CUSTOMER SATISFACTION WITH THE PAYMENT AT CHA AM TELEPHONE
SERVICE OFFICE, PETCHABURI PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
PAISARN AUNROJE

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
March 2003

Paisarn Aunroje. (2003). *Customer Satisfaction with the Payment at Cha Am Telephone Service Office, Petchaburi Province*. Master's Project, M.Ed.(Business Education). Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University.
Advisor : Instructor Pajongsak Moudsong.

The purpose of this study was to compare and gather additional suggestions of Customer satisfaction with the Payment at Cha Am Telephone Service Office, Petchaburi Province Branch in 3 aspects : the officer aspect, the service places respectively aspect and the service system aspect.

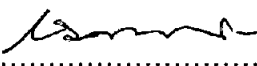
The Sample used for this study was 360 customers gaining the service of the telephone charge payment between 1-30 November 2002 at Cha Am Telephone Service Office in Petchaburi. The data were collected by the questionnaire with a checklist, 5 level-rating scale of Likert' and open-ended questions. The data were analyzed by frequencies, percentages, means, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and LSD Method (Fisher's Least-Significant Difference).

The following results were obtained :

1. Most of the customers were female, whose educational level lower than bachelor's degree, use frequencies higher than 6, their age ranging between 26-35 years old and had their own businesses .
2. The customers' satisfaction toward the payment for overall and in particular aspect was at high level. But the service places respectively was at medium level.
3. The satisfaction of the customers with different education levels toward the payment process for overall and service places respectively was significantly different at the level of .01 and the service system aspect was significantly different at the level of .05. But the officer aspect there was difference in the officer aspect with out significance.
4. The satisfaction of the customers with different occupation toward the payment process for overall and in particular aspects was no significantly different. But there was significant difference in the officer aspect at the level of .05.
5. There found difference without significance in the satisfaction toward payment services of the customers with different sex, age level and use frequency for overall and in particular.

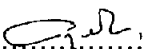
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



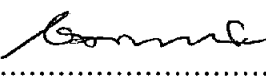
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



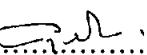
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ก็ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานคณะกรรมการสอบ ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุง สารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ถูกต้อง จนกระทั่งเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นายวรยุทธ ดุขิยามิ ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 และนายวีระ แพบะเสริฐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรี ลิ้มไทย และรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง ข้อผิดพลาดต่างๆ

ขอขอบคุณ พนักงานสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ และลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นผลสำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ผู้สอนคณะสังคมศาสตร์ และ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่ได้สั่งสอนอบรม ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนได้เมตตาให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาเสมอมา ผู้ศึกษาขอจารึกไว้ตลอดไป

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องสักการะบูชา พระคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนวทางที่ดีมีคุณค่าแก่ผู้ศึกษาตลอดมา จนสำเร็จการศึกษา

ไพศาล อุ่นโรจน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	4
ความสำคัญของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการศึกษา	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	9
โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	17
สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ.....	21
การชำระค่าบริการโทรศัพท์.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	43
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4(ต่อ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	66
ความมุ่งหมายของการศึกษา	66
วิธีดำเนินการศึกษา.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การอภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามและหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า	84
ภาคผนวก ค ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม (r) และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม (r _{tt}) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี	89
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	91

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระดับอายุและอาชีพ.....	51
1.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระดับอายุและอาชีพ.....	52
2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน.....	53
3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ	54
4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	55
5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	56
6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	57
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	58
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	59
9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	60
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ.....	61
11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	62
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน จำแนกอาชีพ	63
13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	64

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

14	จำนวนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระเงิน จำแนกเป็นรายด้าน.....	65
----	---	----

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	17
2 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง.....	18
3 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี.....	19
4 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ.....	20
5 แสดงการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้าของพาฟลอฟ.....	36
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำ และแนวโน้มในการรับบริการของสกินเนอร์.....	36
7 แสดงอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ.....	37
8 แสดงอิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสังคมปัจจุบันกล่าวได้ว่า โทรศัพท์เป็นอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารที่มีบทบาทในชีวิตประจำวันมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพของการดำรงชีวิตในด้านต่างๆ จากโครงสร้างสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมเมืองมากขึ้น ธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมขยายตัวมากขึ้นทำให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนเปลี่ยนไปตามโครงสร้างทางสังคม การเคลื่อนย้ายจากชนบทสู่เมืองใหญ่มากขึ้น และจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรม เมืองและชุมชนที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่เกิดขึ้นส่งผลให้ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

นับแต่มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2535 : 13) โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ออกจากกรมไปรษณีย์โทรเลข มาตั้งเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม มาจนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการ และนำมาซึ่งความเจริญของกิจการโทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์ และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการโทรศัพท์

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตั้งปณิธานแน่วแน่ที่จะปรับปรุงการให้บริการโดยการเพิ่มประสิทธิภาพ และจะเดินรุดหน้าอย่างไม่หยุดยั้งด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งอยู่กว้างไกลทั่วทั้งประเทศ อีกทั้งช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่ประเทศชาติในทุกด้านให้สัมพันธ์กับคำขวัญที่ว่า “องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้นำบริการโทรคมนาคมของประเทศ” ในรอบสิบกว่าปีที่ผ่านมา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ใช้แผนวิสาหกิจเป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งมีผลทำให้มีการพัฒนาพร้อมๆ กันหลายด้าน ทั้งในด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น คุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้น ซึ่งสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการดำเนินงานขึ้นมาเป็นองค์การที่มีความทันสมัย และเป็นองค์กรระดับผู้นำทางด้านโทรคมนาคม

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน เป็นองค์กรที่ได้รับกระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็นกระแสที่มีความเด่นชัดในการให้บริการระดับสากล สาเหตุสำคัญเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งด้านการให้บริการต่อประชากรของประเทศ และการเป็นผู้นำด้านโทรคมนาคมการสื่อสารของประเทศอีกด้านหนึ่งด้วย ตลอดระยะ

เวลาการดำเนินธุรกิจกว่า 47 ปี องค์กรต้องจำเป็นที่จะอยู่รอดต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ผลกระทบอันสำคัญได้แก่ การปรับเปลี่ยนองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีความคล่องตัว กล่าวคือ การดำเนินธุรกิจแบบตลาดเชิงรุก นอกจากนี้การที่ระบบสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนไปเป็นระบบเสรี ทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนแนวความคิดจากการเป็นผู้รับบริการ มาเป็นผู้เรียกร้องการบริการที่มีคุณภาพรวดเร็ว และต้องการเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้การใช้ดุลพินิจในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งคุณภาพโดยความหมายแล้วก็คือ ความสามารถในการให้บริการด้านโทรศัพท์แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านคุณภาพและความประหยัด เป็นการบริการที่มีความสอดคล้องตรงตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง อีกทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับการเร่งสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้านการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรม บทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงาน ตลอดจนกลไกการบริหารทรัพยากรให้มีความชัดเจนโปร่งใส ซื่อสัตย์เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อเพิ่มทางเลือกที่หลากหลายให้กับผู้ใช้บริการ ภายใต้ค่านิยมที่ว่า ลูกค้าสำคัญที่สุด ได้อย่างสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจในยุคแข่งขันเสรีโทรคมนาคม

การให้บริการโทรศัพท์ถือเป็นสาธารณูปโภคอย่างหนึ่งที่รัฐพึงจัดหาให้กับประชาชน ปัจจุบันองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานการให้บริการดังกล่าว การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการย่อมส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้ใช้บริการไม่ทางตรงก็ทางอ้อม โดยเฉพาะเรื่องที่กระทบต่อความพึงพอใจและการยอมรับของประชาชน ซึ่งอาจนำไปสู่ความรู้สึกขัดแย้งที่มีต่อผู้ให้บริการได้ งานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่ต้องการให้ผู้ทำหน้าที่บริการมีความเสียสละ อดทนและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา ดังนั้นนอกจากความคาดหวังที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิด ความพึงพอใจแล้ว ตัวผู้ปฏิบัติงานเองควรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ด้วย เพราะการทำงานด้วยความพึงพอใจ ย่อมได้ผลที่ดีกว่าการทำงาน ด้วยความไม่พึงพอใจ ระดับความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของงานและความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ จากความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองอันได้แก่ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ในสังคมที่ตนมีชีวิตรอยู่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการขั้นสูงสุดคือ ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง (พยุงค์ศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 54)

สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมาใช้บริการขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมากขึ้นอย่างหนึ่งคือ การให้บริการอย่างเต็มใจและเป็นมิตรนั่นคือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อลูกค้า โดยเริ่มจากการปรับปรุงตนเอง เพื่อนำมาซึ่งการสร้างสัมพันธกับบุคคลอื่นจะก่อให้เกิดผลดีดังที่ วนิดา เสนีเศรษฐ์ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2531 : 18) ได้สรุปความสัมพันธ์ภาพไว้ดังนี้

1. สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อความสัมพันธ์ภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หากแต่ละบุคคลในกลุ่มมีความรักใคร่กัน สัมผัสสามัคคี มีความผูกพันทางจิตใจ โดยน้ำใสใจจริงแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และหากกลุ่มดังกล่าวนี้เป็นสถาบันหนึ่ง องค์การหนึ่ง ก็จะทำให้สถาบันหรือองค์การนั้นๆ อยู่กันด้วยความสุข อันเป็นผลต่อการเน้นผลผลิตของกลุ่มด้วย

2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกัน การดำรงชีวิตอยู่ในสังคม มนุษย์จะต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ อย่างน้อยก็กล่าวได้ว่า ทุกคนต้องมีเพื่อนฝูงและมิตรสหาย และสังคมของตนเองด้วยแทบทั้งนั้น จึงจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน หรือติดต่อกับผู้อื่นให้เกิดการสร้างผลผลิต นอกจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุขแล้วมนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการทำงานร่วมกัน

จะเห็นได้ว่าในเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สถาบันองค์การต่างๆ เกิดการพัฒนาบุคลากร การทำงานที่ดีขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ประสิทธิภาพสำเร็จในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้น ระหว่างตัวของลูกจ้างและพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานย่อยขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 496/5 ถนนเพชรเกษม ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 11 คน ภายใต้การควบคุมดูแลของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำรับผิดชอบเลขหมายโทรศัพท์ที่มีผู้ใช้บริการ จำนวน 6,474 เลขหมาย (รายงานการดำเนินงานของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี ประจำเดือน พฤศจิกายน 2544) การดำเนินงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ แบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ด้านช่างทำหน้าที่ให้บริการติดตั้ง ย้าย และตรวจแก้โทรศัพท์ตามบ้านผู้เช่า ส่วนที่ 2 ด้านพาณิชย์และบริการ ทำหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ ณ สำนักงานบริการฯ โดยเฉพาะการบริการด้านการชำระเงิน ซึ่งในแต่ละเดือนมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ เช่นในเดือน ธันวาคม 2544 มีลูกค้ามาใช้บริการ จำนวน 3,842 คน (จากการออกไปเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี) ทางผู้บริหารของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี ได้เน้นการบริการทางด้านการรับชำระเงินและได้นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในงานรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ตั้งแต่วันที่ 27 มิถุนายน 2544 โดยกำหนดนโยบายว่า มุ่งให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า มีคำขวัญว่า การบริการที่ดี เป็นหน้าที่ของเรา ในการให้บริการต้องคำนึงถึงลูกค้าว่า ลูกค้าต้องการอะไร มีความสะดวกมากน้อยแค่ไหนที่มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางผู้ให้บริการควรมี

การเตรียมการเป็นอย่างดีในการให้บริการกับลูกค้า บุคลากรในองค์กรคือ บุคคลสำคัญที่จะสามารถสร้างหรือทำลายธุรกิจการงานได้ ในทุกครั้งที่ลูกค้ามาติดต่องานสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยต้องอาศัยการตัดสินใจที่ทันท่วงที โดยไม่มีผลเสียทั้งต่อลูกค้าและองค์กร ต้องมีการปรับปรุงระบบการทำงาน และพัฒนารูปแบบการบริการในด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจแก่ลูกค้า

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ มีความต้องการที่จะศึกษาว่าลูกค้าขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน อยู่ในระดับใด และผลจากการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงรูปแบบวิธีการและพัฒนาการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ตลอดจนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ บริการอย่างเต็มใจ และเป็นมิตรกับลูกค้าอันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการนำไปปรับใช้กับ สำนักงานบริการโทรศัพท์อื่นๆ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งมาใช้บริการ ระดับอายุ และอาชีพ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ความสำคัญของการศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้ จะเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนางานบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ และสำนักงานบริการโทรศัพท์แห่งอื่นๆ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 3,842 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2544)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ได้จากประชากรที่กำหนดเป็นลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2545 ในวันทำการ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ยามาเน (Yamane) ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95 % (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886 - 887) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามตารางการวางแผนจัดเก็บข้อมูล จำนวน 360 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 ระดับการศึกษา

1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.2.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

1.3 จำนวนครั้งมาใช้บริการ

1.3.1 1 - 5 ครั้ง

1.3.2 6 ครั้งขึ้นไป

1.4 ระดับอายุ

1.4.1 15 - 25 ปี

1.4.2 26 - 35 ปี

1.4.3 36 - 50 ปี

1.4.4 51 ปีขึ้นไป

1.5 อาชีพ

- 1.5.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 1.5.2 พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน
- 1.5.3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- 1.5.4 เกษตรกรรม
- 1.5.5 อาชีพอื่นๆ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านพนักงาน
- 2.2 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 2.3 ด้านระบบการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน

หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้า ที่เกิดจากการใช้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยเป็นความรู้สึกที่ดี พอใจ หรือประทับใจ ใน 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านพนักงาน

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ อธิยาศัยไมตรี การยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจา รวมถึงการให้บริการลูกค้า ทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ในทำเลที่ตั้ง บรรยากาศภายใน ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ พื้นที่สำหรับให้บริการ ลูกค้า การจัดป้ายบอกการบริการ ที่พักขณะรอรับบริการ รวมถึงที่จอดรถของลูกค้าที่มาติดต่อ

1.3 ด้านระบบการให้บริการ

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อขั้นตอนและเครื่องจักรอุปกรณ์การให้บริการรับชำระเงิน ในการอำนวยความสะดวก ความเข้าใจง่ายของขั้นตอนบริการ ขั้นตอนการรับชำระค่าบริการ การจัดลำดับบริการก่อน - หลัง ความรวดเร็วและความถูกต้อง

2. ลูกค้า

หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

3. การรับชำระเงิน

หมายถึง การให้บริการเปิดรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ทุกรายการในวันเวลาทำการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ได้แก่ ค่าติดตั้ง โอน ย้าย ค่าซ่อมบำรุง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม และค่าใช้โทรศัพท์

4. สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ

หมายถึง หน่วยงานย่อยให้บริการโทรศัพท์ในเขตพื้นที่อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 496/5 ถนนเพชรเกษม ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

5. ระดับการศึกษา

หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

6. จำนวนครั้งมาใช้บริการ

หมายถึง ลูกค้าเคยเข้ามาใช้บริการชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ รวมทั้งครั้งนี้ด้วย นับเป็นจำนวนกี่ครั้ง โดยแบ่งออก 2 กลุ่ม คือ 1-5 ครั้ง และ 6 ครั้งขึ้นไป

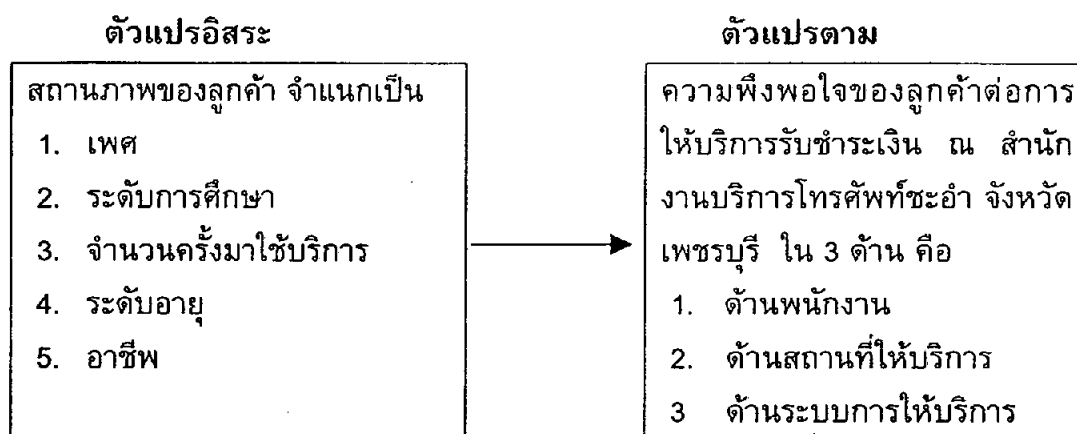
7. ระดับอายุ

หมายถึง ช่วงระยะเวลานับตั้งแต่ปีเกิดจนถึงปีที่ลูกค้าตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ 15-25 ปี 26-35 ปี 36-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

8. อาชีพ

หมายถึง การประกอบกิจการที่มีรายได้หลักค่อนข้างเป็นประจำที่ใช้เลี้ยงชีวิต และสร้างสมฐานะให้มั่นคงของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 อาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เกษตรกรรม และอาชีพอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้ายที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
2. ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
3. ลูกค้ายที่มีจำนวนครั้งมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
4. ลูกค้ายที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
5. ลูกค้ายที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

นับตั้งแต่ อีราแฮม (Eraham) ชาวอเมริกันได้ประดิษฐ์โทรศัพท์ขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2419 และประเทศไทยได้นำโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2424 ตรงกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ กรมกลาโหม ปัจจุบันนี้เรียกว่า กระทรวงกลาโหม ได้นำเครื่องโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเรือเข้าและออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพมหานครทราบ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 18)

ปี พ.ศ. 2429 เป็นก้าวแรกของบริการประชาชน กรมไปรษณีย์โทรเลขได้รับโอนงานโทรศัพท์จากกรมกลาโหมมาจัดทำเช่นเดียวกับงานโทรเลขและได้ขยายงานออกไปให้ประชาชนได้เข้าใช้เครื่องโทรศัพท์ภายในเขตกรุงเทพมหานครและธนบุรี เครื่องโทรศัพท์สมัยนั้นเป็นเครื่องระบบแมกนีโต (Magneto System) มีหม้อไฟฟ้าขนาดย่อมติดอยู่กับเครื่องทุกเครื่อง (Local Battery : LB) และใช้สายเส้นเดียว มีผู้เข้าทั้งสิ้น 60 เครื่อง ระยะทางสายยาว 86 กิโลเมตร ประชาชนจึงมีโอกาสนำโทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเป็นครั้งแรก

ปี พ.ศ. 2450 ได้ตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก นำโทรศัพท์ระบบไฟกลางใช้พนักงานต่อ (Central Batter : CB) ซึ่งเป็นโทรศัพท์กึ่งอัตโนมัติ ติดตั้งที่ตำบลวัดเลียบ เรียกว่า “โทรศัพท์กลางวัดเลียบ” (ตึกชุมสายวัดเลียบ)

ปี พ.ศ. 2465 เพิ่มชุมสายโทรศัพท์รองรับ 900 เลขหมาย กิจการโทรศัพท์ขยายตัวมากขึ้น เริ่มมีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลาง ตำบลบางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น เรียกว่า “โทรศัพท์กลางบางรัก”

ปี พ.ศ. 2470 วางเคเบิลเชื่อมต่อวัดเลียบ-บางรัก จำนวนผู้เช่าเพิ่มมากขึ้น จึงเพิ่มการติดตั้งโทรศัพท์กลางขึ้นมาอีกที่บริเวณที่ทำการบางรัก และวางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลางวัดเลียบและบางรัก ให้สามารถติดต่อกันได้

ปี พ.ศ. 2471 เป็นก้าวแรกของโทรศัพท์ทางไกล ก้าวของการขยายบริการเมื่อโทรศัพท์ได้แพร่หลายไปทั่วกรุงเทพมหานคร ชนบุรี และขยายงานครอบคลุมพื้นที่ปริมณฑล จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

ปี พ.ศ. 2479 เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ Step by Step ได้มีการสั่งซื้อชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติ Step by Step จากประเทศอังกฤษ สำหรับติดตั้งชุมสายโทรศัพท์กลางที่ วัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และที่ชุมสายโทรศัพท์บางรัก 1,200 เลขหมาย

ปี พ.ศ. 2480 เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติครั้งแรก ได้มีการดัดเปลี่ยนเลขหมาย และเปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติเป็นครั้งแรก เมื่อ 26 กันยายน พ.ศ. 2480 เวลา 01.00 น. โดยระบบชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติ Step by Step นี้ ผู้ใช้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัด ติดต่อกันได้เอง โดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย และได้มีการจัดตั้งชุมสายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ที่สามเสน และเพลินจิต

ปี พ.ศ. 2497 สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข แล้วสถาปนาเป็น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยในระยะแรกได้รับโอนมาดำเนินการเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน ทรัพย์สินที่รับโอนมาคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 50 ล้านบาท

ปี พ.ศ. 2502 เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์ Cross Bar สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบครอสบาร์ (Cross Bar) จากประเทศสวีเดน มาติดตั้งใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ที่ชุมสายโทรศัพท์ชลบุรี จำนวน 1,000 เลขหมาย

ปี พ.ศ. 2503 รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนประมาณ 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมาย มีพนักงานลูกจ้าง 2,656 คน

ปี พ.ศ. 2507 ติดตั้งชุมสายโทรศัพท์ Cross Bar ในนครหลวง ติดตั้งเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบครอสบาร์ (Cross Bar) ในนครหลวงเป็นครั้งแรกที่ชุมสายโทรศัพท์

ชัยพฤกษ์ และรับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลเฉพาะภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากกระทรวงคมนาคม

ปี พ.ศ. 2512 รับโอนโทรศัพท์ทางไกลในส่วนที่เหลือ คือ ภาคเหนือ และภาคใต้ มาอยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้งานบริการโทรศัพท์ของ ทศท. ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

ปี พ.ศ. 2517 เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2517 ดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ (Cut Over) ในชุมสายโทรศัพท์ระบบครอสบาร์ (Cross Bar) จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว ยกเว้นชุมสาย Step by Step 3 ชุมสาย คือ บางรัก พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

ปี พ.ศ. 2518 ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเป็นครั้งแรกโดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อผ่านระหว่างเชียงใหม่-กรุงเทพฯ เมื่อเวลา 09.00 น. ของวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2518

ปี พ.ศ. 2519 เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2519 ตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ ในเขตนครหลวงจาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็นเลขหมาย 7 ตัว ทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค เป็น 6 ตัว ทุกชุมสาย

ปี พ.ศ. 2520 เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม นำเครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่มมาให้บริการเป็นครั้งแรกในเขตนครหลวง

ปี พ.ศ. 2521 ให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย นำบริการโทรศัพท์ไร้สาย (Mult-access Radio Telephone) มาให้บริการแก่ผู้อยู่นอกพื้นที่ข่ายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตร รอบชุมสายโทรศัพท์ที่ตั้งสถานีฐาน

ปี พ.ศ. 2522 เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแล นำโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ (Booth) และไม่มีผู้ดูแล มาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทางเดียว แห่งที่ 2 กรุงเทพมหานคร-พญา

ปี พ.ศ. 2523 ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุมสายโทรศัพท์ระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

ปี พ.ศ. 2525 ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ ครั้งแรก จำนวน 20 แห่ง ในเขตนครหลวง และเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ จนทั่วประเทศ

ปี พ.ศ. 2526 เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC ก้าวแรกของการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีของระบบโทรศัพท์ เมื่อมีการนำระบบชุมสาย SPC (Stored Program Control) มาทดลองใช้ที่ชุมสายโทรศัพท์ภูเก็ตเป็นแห่งแรกพร้อมเปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่าง ไทย-มาเลเซีย

ปี พ.ศ. 2527 เปิดบริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ เปิดให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งขึ้นกับชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC

ปี พ.ศ. 2529 นำโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาเป็นครั้งแรก เมื่อ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2529 ทศท. นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (Nordic Mobile Telephone) 470 MHz เข้ามาเปิดให้บริการในไทยเป็นครั้งแรก โดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์ เป็นการใช้อยู่คอมพิวเตอร์ค้นหา (Computerized Directory Assistance System : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ต่อการค้นหา 1 เลขหมาย

ปี พ.ศ. 2530 ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ได้เอง เปิดโอกาสให้ประชาชนซื้อเครื่องโทรศัพท์ใช้เอง โดยต้องเป็นเครื่องที่ผ่านการรับรองคุณภาพจาก ทศท. เปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าบริการ ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

ปี พ.ศ. 2531 เจริญฉลองการติดตั้งโทรศัพท์ให้แก่ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ล้านเลขหมาย

เปิดให้บริการพิเศษ SPC จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ บริการเลขหมายด่วน บริการรับสายเรียกซ้อน บริการเลขหมายย่อ และบริการประชุมทางโทรศัพท์

เปิดศูนย์บริการ “ระฆังทอง” 189 ภายใน ทศท. เฟลินจิต ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคาร

เปิดวงจรเคเบิลใต้น้ำ เพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย-มาเลเซีย เส้นทางชุมพร-กวนตัน โดยความร่วมมือระหว่าง ทศท. กับโทรคมนาคมมาเลเซีย

ปี พ.ศ. 2532 เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยเคเบิลใยแก้วนำแสงและไมโครเวฟ ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย ด้วยระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงและระบบวิทยุไมโครเวฟ

ขยายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT 470 MHz ระยะที่ 1 ให้ครอบคลุมพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศในอนาคต

เปิดรับชำระค่าบริการผ่านเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะบนรถไฟเป็นครั้งแรก

ปรับเปลี่ยนระบบภายในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ(สีฟ้า) ให้สามารถให้บริการอัตโนมัติภายในท้องถิ่นและทางไกลในประเทศภายในเครื่องเดียวกัน

ปี พ.ศ. 2533 ให้บริการหลากหลายรูปแบบ เปิดบริการพิเศษโทรศัพท์ทางไกลฟรี 088 (Tell Free 088) เป็นการเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากส่วนภูมิภาค เมื่อติดต่อเข้ามายังเขตโทรศัพท์นครหลวง โดยไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล แต่จะเรียกเก็บจากผู้รับปลายทางที่ขอใช้บริการ

เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลโครงข่ายดาต้าเน็ต (Datanet) เป็นบริการสื่อสารข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านข่ายสายโทรศัพท์ที่มีอยู่เดิม

เปิดบริการโทรศัพท์ติดตามตัว (Paging) โฟนลิงค์ และเพจโฟน

ดำเนินการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์สาธารณะรุ่นใหม่ชนิดหยอดเหรียญได้หลายขนาด ซึ่งสามารถให้บริการโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น โทรศัพท์ทางไกลต่างจังหวัด และโทรศัพท์ทางไกลไปประเทศมาเลเซีย

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHz

ปี พ.ศ. 2534 พร้อมพรั่งด้วยเทคโนโลยี เปิดบริการโทรศัพท์พกพา (Telepoint) รูปแบบใหม่ของโทรศัพท์ส่วนตัว ให้บริการติดต่อออกทางเดียวในขอบข่ายรัศมี บริการของสถานีฐาน เมื่อผนวกเข้ากับโทรศัพท์ติดตามตัว (Pager) จะช่วยสร้างสมรรถภาพให้เป็นบริการสื่อสาร 2 ทาง

เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (Card Phone) ในเขตนครหลวง

วางระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำในอ่าวไทย ระยะทาง 1,300 กิโลเมตร ใช้เป็นโครงข่ายพัฒนาระบบโทรคมนาคม การติดต่อสื่อสารทางภาคใต้ของประเทศ

เปิดโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงตามเส้นทางรถไฟสายหลักของประเทศ 3 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ รองรับความต้องการใช้โทรศัพท์ทางไกลในเขตภูมิภาคและนครหลวง

เปิดบริการสื่อสารข้อมูลทางธุรกิจผ่านดาวเทียม (ISDN) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์ และอื่นๆ

เปิดบริการประชุมทางโทรศัพท์ผ่านจอภาพ (Telecon-Ference) เป็นการสื่อสารในลักษณะให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการติดต่อกันด้วยการประชุม โดยอาศัยผ่านวงจรโทรศัพท์ที่สามารถส่งได้ทั้งภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่งและเสียง

ปี พ.ศ. 2535 ก้าวสู่ 3 ล้านเลขหมาย เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต โพรซีเจอร์ โพรซีทอง ของธนาคารไทยพาณิชย์

ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โดยการเปิดให้มีบริษัทรับสัมปทานสำหรับในเขตนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมาย

เปิดให้บริการวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจ (Trunk Mobile Radio)

ปี พ.ศ. 2536 ขยายบริการและโครงการใหม่ ติดตั้งโทรศัพท์ในโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งกำหนดติดตั้งกว่า 7,000 ตำบล ทั่วประเทศ

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศชนิดหยอดเหรียญ (International Subscriber Dialing Colophon : ISD)

เปิดให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เป็นเทคโนโลยีโครงข่ายดิจิทัลเต็มรูปแบบ ให้บริการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ และรวดเร็ว ทั้งภาพ เสียง และข้อมูลภายในคู่สายโทรศัพท์เพียง 1 คู่สาย

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะแบบใช้บัตรบนรถโดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ (ใช้ก๊าซธรรมชาติ NGV) โดยเชื่อมระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz เข้ากับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Card Phone

ปี พ.ศ. 2537 ปีส่งเสริมคุณภาพบริการ เปิดให้บริการโทรศัพท์ในโครงการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะ (Teleport) ที่แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี และมาบตาพุด จังหวัดระยอง

เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-ลาว ด้วยรหัส 007 แทนการเรียกผ่านพนักงานสลับสาย "101"

ทดลองเปิดให้บริการ "วิดีสาร" (Videotex) อย่างเป็นทางการ ร่วมกับบริษัทไลน์ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งสามารถรับส่งข้อมูลในลักษณะที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร และรูปภาพต่างๆ (Graphic) โดยสามารถโต้ตอบกันได้ระหว่างผู้ใช้บริการหรือสมาชิก (Subscriber) กับศูนย์ข้อมูลหรือผู้ใช้ข้อมูล (IP : Information Provider)

เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวรายที่ 3 ในชื่อ "วีลด์เพจ"

เชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ APM 800 MHz NMT 900 MHz และ 470 MHz เข้าด้วยกันโดยใช้รหัส "01" เพื่อปรับเปลี่ยนเข้าสู่มาตรฐานระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดต่อถึงกันได้สะดวกยิ่งขึ้น

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทด้วยระบบดาวเทียม

ฉลองครบรอบปีที่ 40 แห่งการดำเนินงาน ตั้งมูลนิธิ 40 ปี ทศท. ขึ้น เพื่อช่วยเหลือผู้เกษียณอายุ และสังคม

ปี พ.ศ. 2538 ส่งเสริมคุณภาพบริการ ปีที่ 2 แต่งตั้งบริษัทเอกชนที่ปรึกษาศึกษาข้อมูลจัดตั้งโรงงานผลิตอุปกรณ์ชุมสายโทรศัพท์และอุปกรณ์โทรคมนาคมภายในประเทศ จัดตั้งองค์กรโทรคมนาคมภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Seatel) เพื่อเสริมสร้างธุรกิจด้านโทรคมนาคม

ลดอัตราค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz จาก อัตรา 500 บาท/เลขหมาย/เดือน เป็น 450 บาท/เลขหมาย/เดือน

เช่าใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมไทยคม เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายบริการต่างๆของ ทศท. จัดวางเคเบิลใยแก้วนำแสง ส่งสัญญาณโทรทัศน์ จากโรงเรียนวังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปยังสถานีดาวเทียมไทยคมจังหวัดนนทบุรี เพื่อลดช่องว่างทางการศึกษาและพัฒนาเยาวชนของชาติ

จัดทำโครงการขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน 1.9 ล้านเลขหมาย

นำเทคโนโลยีการสร้างข่ายสาย "ไมโครทันเนลลิง" หรือ ระบบอุโมงค์แนวนอนขนาดเล็ก มาใช้ในการวางสายเคเบิลใต้ดิน เพื่อช่วยลดการขุดเจาะพื้นผิวถนน ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาจราจร

เร่งขยายบริการโดยการติดตั้งชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC ทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการ

ลดค่าบริการโทรศัพท์ติดตามตัว (Paging) ในเครือข่ายบริการของ ทศท. ลง 27% รวมทั้งค่าเปิดเครื่องและค่าบริการรายเดือน

สามารถเปิดให้บริการชำระค่าเช่า-ใช้โทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารทั่วประเทศ

ปี พ.ศ. 2539 ปรับโครงสร้างส่วนงานใหม่ พร้อมเข้ารับการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ เปิดใช้โครงสร้างส่วนงานใหม่ จัดแบ่งเป็น 39 ฝ่าย/สำนัก เพื่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ขยายเลขหมายโทรศัพท์ 8 แสนเลขหมายทั่วประเทศ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2539 - 2541 วงเงินลงทุน 20,800 ล้านบาท

เปิดรับชำระค่าบริการด้วยเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์(ECR)ซึ่งเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้บันทึกข้อมูลการรับชำระเงิน ด้วยระบบอ่านแถบข้อมูล (Bar Code) ในใบแจ้งหนี้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้

เปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนบุคคล (Pin Phone 108) รูปแบบของการใช้บริการโทรศัพท์ด้วยรหัสตัวเลขส่วนบุคคล ที่ผู้ใช้ชำระค่าบริการล่วงหน้า เพียงกด 108 เรียกศูนย์ ตามด้วยรหัสส่วนตัวและเลขหมายปลายทาง มูลค่าเงินในรหัสที่ใช้บริการจะถูกตัดด้วยระบบอัตโนมัติ ใช้ได้ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ทั่วไป

เปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต โดยติดตั้งเครื่องบันทึกข้อมูล EDC ที่สามารถ On-Line กับธนาคาร ทำให้ ทศท. รับโอนเงินจากธนาคารได้โดยอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วสำหรับสำนักงานบริการโทรศัพท์

ปี พ.ศ. 2540 เดินหน้าโครงการใหม่พร้อมคืนกำไรสู่สังคม เปิดวงจรโทรศัพท์ทางไกลเส้นสุดท้าย เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน ด้วยประสิทธิภาพการสื่อสารของระบบสื่อสารสัญญาณดิจิทัล ลดค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานทางไกลลง 10% มุ่งประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยยินยอมสูญเสียรายได้กว่า 2,368 ล้านบาทต่อปี

เพิ่มพื้นที่ให้บริการ ISDN อีก 13 ชุมสายในเขตนครหลวง จากเดิมที่ได้ติดตั้งแล้วกว่า 25 ชุมสาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการโทรคมนาคมในประเทศ

ทุ่มงบประมาณ 144 ล้านบาท จัดซื้อโทรศัพท์ 500,000 เครื่อง เพื่อเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ให้กับผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามโครงการเปลี่ยนชุมสายโทรศัพท์ระบบอนาล็อกเป็นดิจิทัล

ประสบผลสำเร็จผลิตเครื่องต้นแบบโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Chip Card เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีของบัตรโทรศัพท์ โดยมี I.C.CHIP ติดอยู่บนบัตร สามารถเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมาก มีประสิทธิภาพสูง ประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งยังสามารถทราบปัญหาการทำงานของเครื่อง ทำให้สามารถแก้ไขได้เอง

รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่ม แทนผู้ใช้บริการทั่วประเทศ จากเดิม 7% เป็น 10% โดยยังคงอัตราค่าบริการเท่าเดิม

ปี พ.ศ. 2541 เตรียมพร้อมเข้าสู่การแปรสภาพ เปิดให้บริการ “โฮมคันทรี่ไดเรค” Home Country Direct Service (HCDS) ระหว่างไทยและมาเลเซีย สะดวกด้วยพนักงานต่อผ่านคนไทยและบริการเรียกเก็บเงินปลายทาง เพิ่มทางเลือกให้ผู้ให้บริการในราคาประหยัดกว่าเดิม

เร่งยกระดับมาตรฐานคุณภาพงานด้านพาณิชย์ให้แก่ผู้บริหารและผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง มุ่งเน้นบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002

ร่วมมือกับ Mutiara Telecom ประเทศมาเลเซีย ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เชื่อมโยงวงจรโครงข่ายด้วยอุปกรณ์ไมโครเวฟ และมัลติเพล็กซ์ ในระบบ Synchronous Digital Hierarchy (SDH) ยกระดับคุณภาพบริการด้วยระบบสื่อสารสัญญาณทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

ทดลองใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Chip Card เป็นครั้งแรก จำนวน 3 เครื่อง ที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนาเทคนิค (วพ.)

เปิดรับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องสำหรับเลขหมายในภูมิภาคโดยใช้ “17” ตามด้วย 3 ตัวแรกของเลขหมายนั้นๆ เพื่อการตรวจแก้ที่รวดเร็วและคล่องตัว พร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการรับแจ้งเหตุขัดข้อง 17 ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รองรับปริมาณการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เปิดบริการ “จำกัดการเรียกออก” สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz คลายกังวลจากการถูกลักลอบใช้ สามารถกำหนดรหัสผ่านในการโทรออกด้วยตนเองโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

จับมือกระทรวงสาธารณสุขการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติเลขหมาย 4 ตัว “1667 ฮอตไลน์ คลายเครียด” โทรฟรีทั่วประเทศด้วยความห่วงใยด้านสุขภาพจิตของคนไทยในสภาวะเศรษฐกิจถดถอย

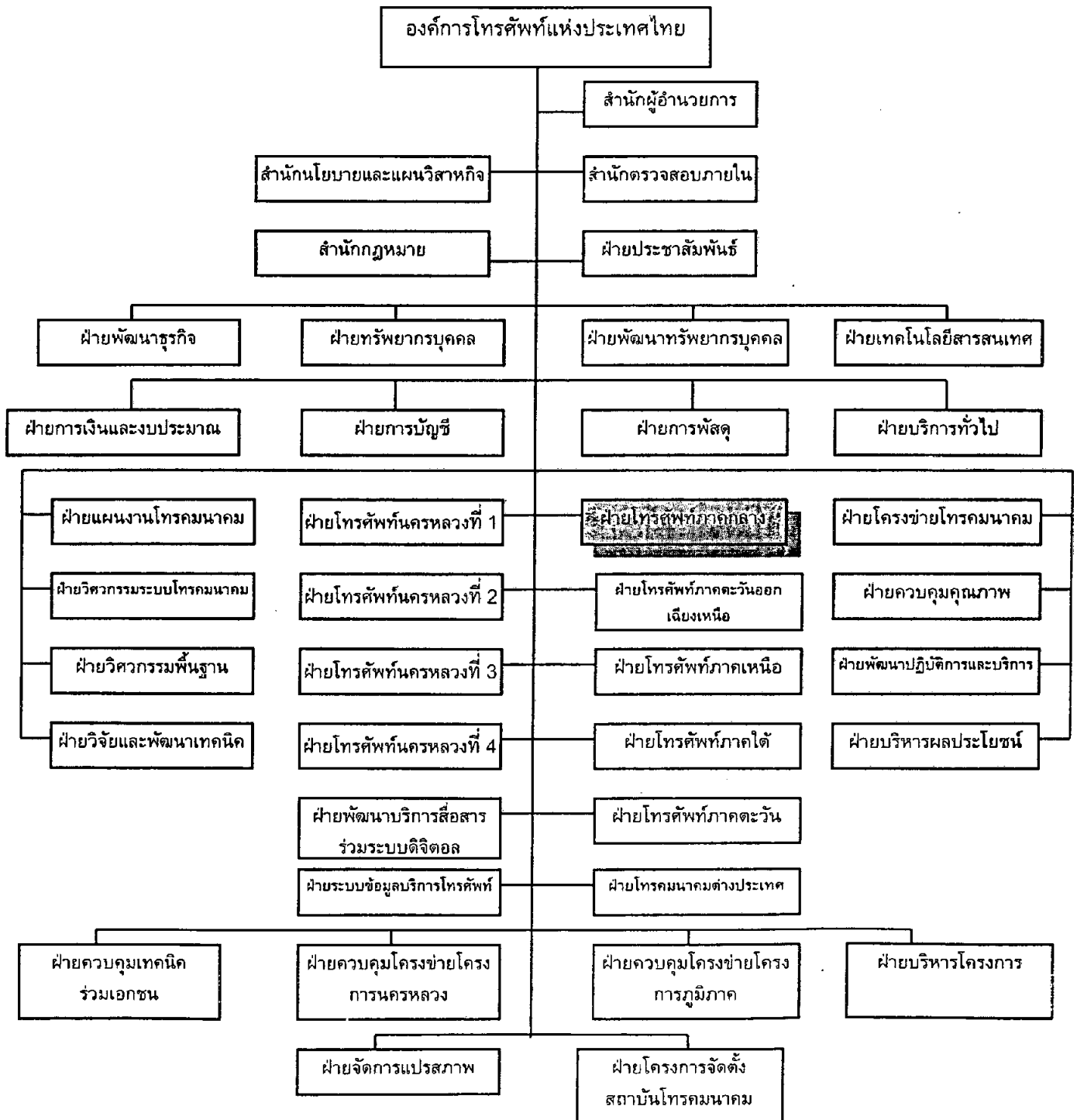
จับมือธนาคารซีทีแบงก์ และ บริษัทไดเนอรัสคลับ (ประเทศไทย) จำกัด เปิดให้บริการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ฝ่ายบัตรเครดิตซีทีแบงก์และไดเนอรัสคลับ เพิ่มโอกาสและความสะดวกในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร Tot Card อย่างเป็นทางการในการแข่งขันเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 ซึ่ง ทศท. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการให้บริการโทรศัพท์และโทรคมนาคมทุกรูปแบบระหว่างการแข่งขัน

ปี พ.ศ. 2542 ปรับเปลี่ยนค่านิยมสู่วิสัยทัศน์ 2546 (องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 : 14 - 22)

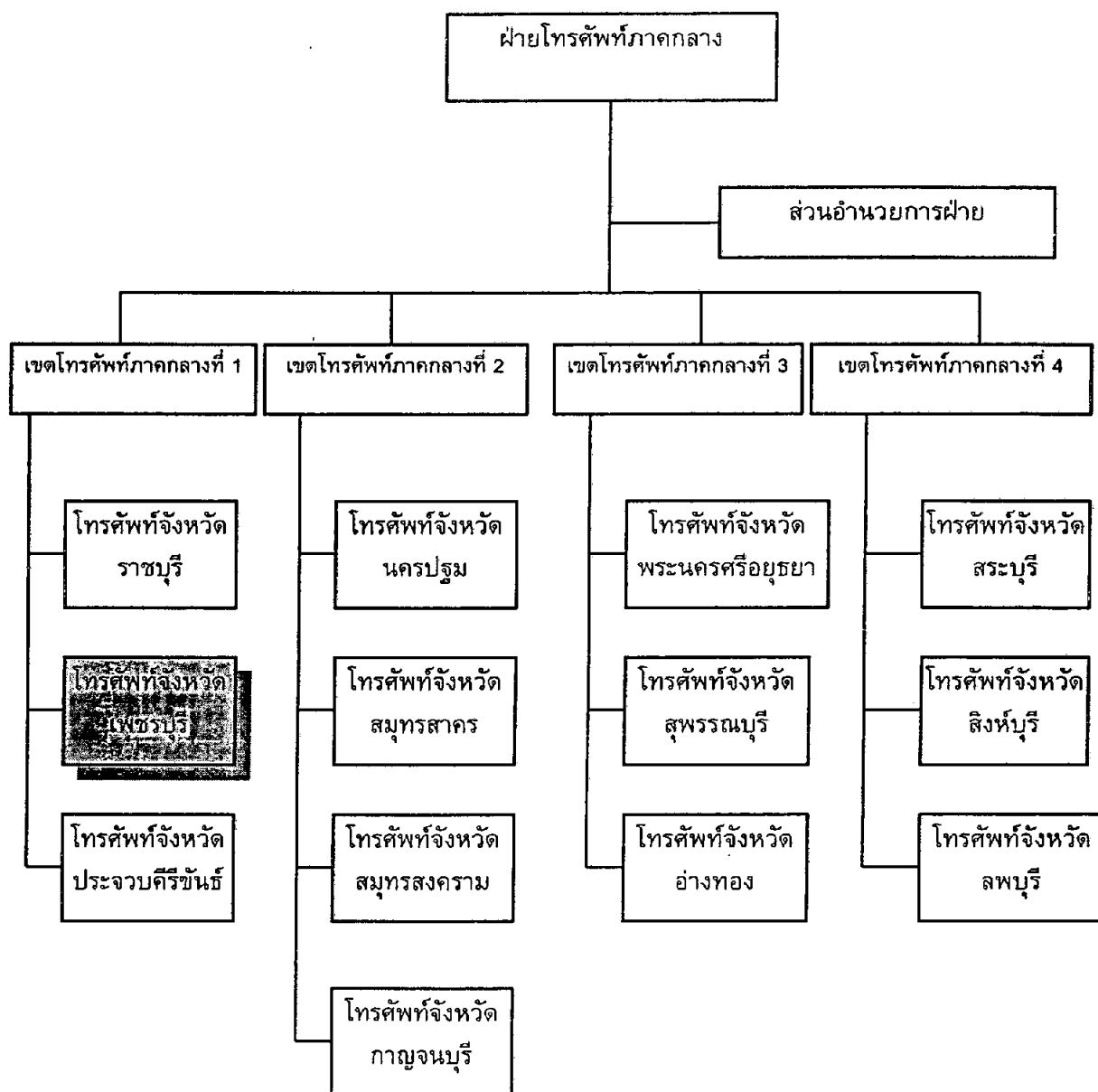
โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1. โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย



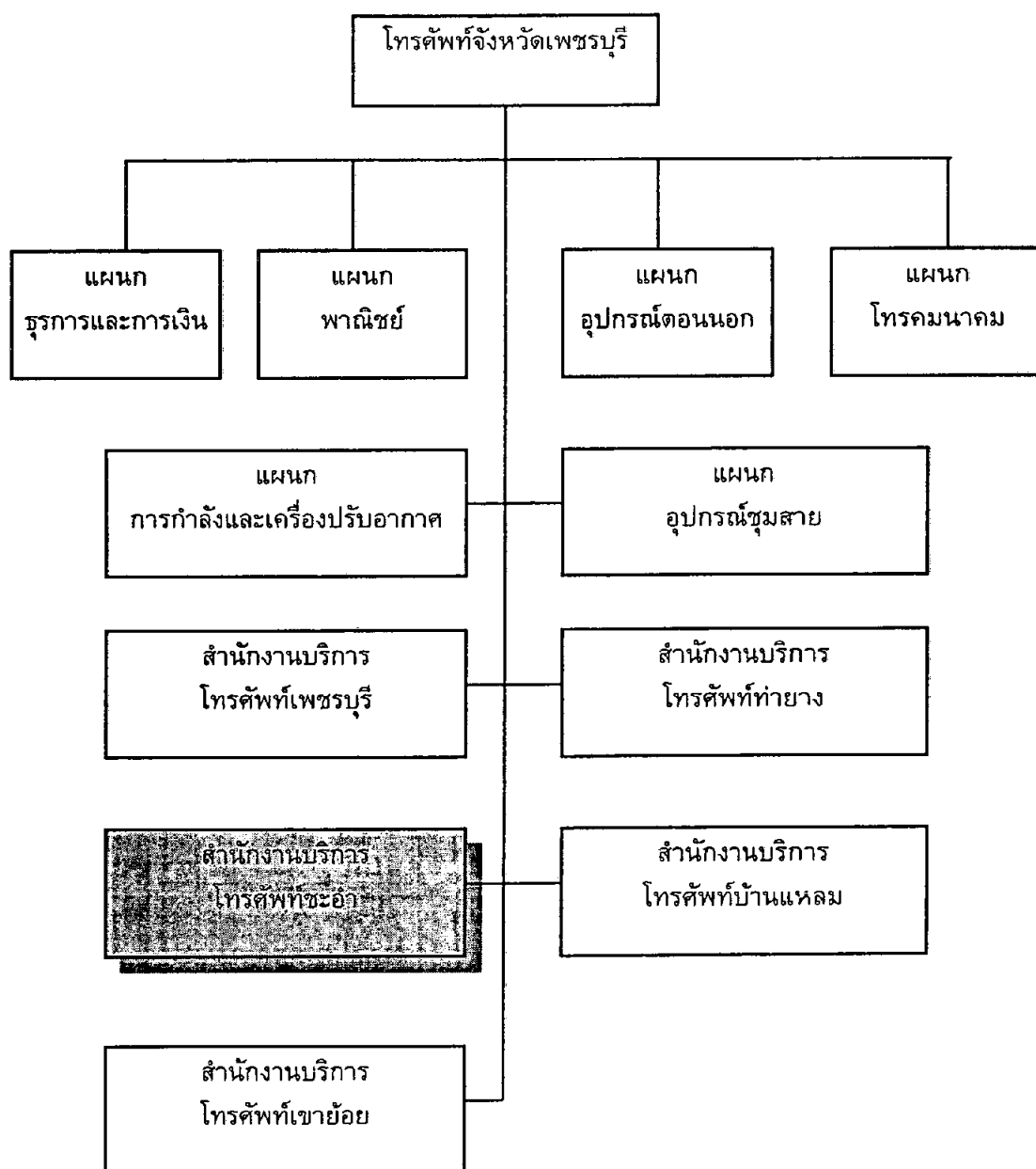
ภาพประกอบ 1 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

2. โครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง



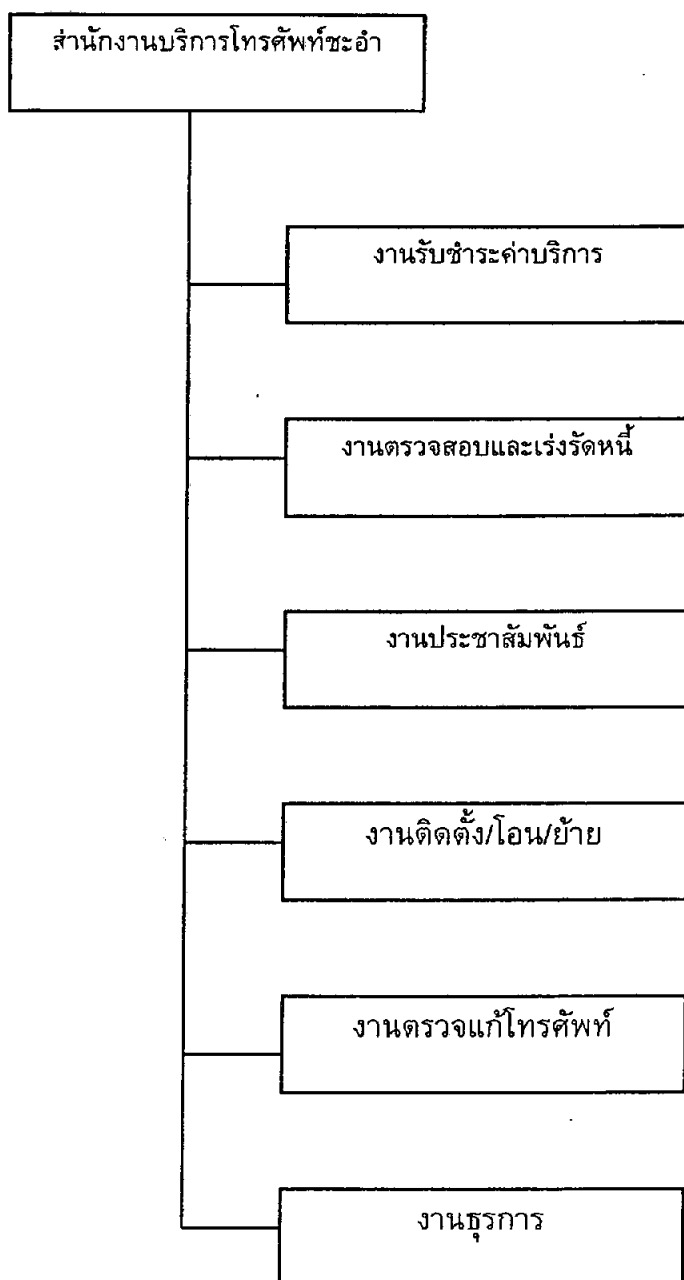
ภาพประกอบ 2 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 50)

3. โครงสร้างการบังคับบัญชาของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี



ภาพประกอบ 3 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี
(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 51)

4. โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 58)

สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ

1. ที่ตั้งสำนักงาน

สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ตั้งอยู่เลขที่ 496/5 ถนนเพชรเกษม ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2. การดำเนินงาน

สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ เป็นหน่วยงานย่อยขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งรับผิดชอบชุมสาย ดังนี้

2.1 ในส่วนขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ชุมสายโทรศัพท์ชะอำ มีเลขหมายโทรศัพท์	จำนวน 2,176	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 2,050	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์บางควายมีเลขหมายโทรศัพท์	จำนวน 288	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 282	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์สามพระยามีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	288	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 201	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์โดนดหลวงมีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	144	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 132	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์ ม.ศิลปากรมีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	112	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 26	เลขหมาย
เลขหมายที่เปิดใช้ทั้งหมดจำนวน	2,691	เลขหมาย

2.2 ในส่วนของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

(บริษัท TT&T)

ชุมสายโทรศัพท์ชะอำ มีเลขหมายโทรศัพท์	จำนวน 2,280	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 1,663	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์ห้วยทรายใต้มีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	640	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 437	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์บางแกมีเลขหมายโทรศัพท์	จำนวน 512	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 383	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์นิคมเขาใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	384	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 282	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์ห้วยทรายเหนือมีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	512	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน 392	เลขหมาย

ชุมสายโทรศัพท์น่ายางมีเลขหมายโทรศัพท์	จำนวน	512	เลขหมาย
ขอใช้บริการ	จำนวน	494	เลขหมาย
ชุมสายโทรศัพท์สามพระยามีเลขหมายโทรศัพท์จำนวน	256	เลขหมาย	
ขอใช้บริการ	จำนวน	158	เลขหมาย
เลขหมายที่เปิดใช้ทั้งหมด	จำนวน	3,809	เลขหมาย
รวมเลขหมายที่เปิดใช้ทั้งสิ้น	จำนวน	6,474	เลขหมาย

(รายงานการดำเนินงานของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรีประจำเดือน พฤศจิกายน 2544)

สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ได้นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : 1994 มาใช้ในงานรับชำระเงิน โดยมีนโยบายคุณภาพที่จะต้องเผยแพร่ให้พนักงานทุกคนทราบและยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานคือ “มุ่งให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า”

นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ คือ

1. ใบแจ้งหนี้ 1 ใบ ใช้เวลาชำระไม่เกิน 3 นาที
2. ขอร้องเรียนไม่เกิน 3% ของจำนวนเลขหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละเดือน

การรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 8.00 น. และปิดเวลา 16.00 น. ในระหว่างเวลา 12.00 น. ถึง 13.00 น. ให้มีผู้รับผิดชอบผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติงานรับชำระเงินตามความเหมาะสม (คำสั่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ 31/2531)

การชำระค่าบริการโทรศัพท์

มีวิธีที่สามารถเลือกชำระค่าบริการโทรศัพท์ 6 วิธี ดังนี้

1. ชำระที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ทุกแห่งทั่วประเทศ ด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต (ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์) และบัตรวีซ่า/มาสเตอร์การ์ดของทุกธนาคาร ยกเว้นบัตรอเมริกันเอ็กเพรส และบัตรไดเนอร์คลับ

2. ชำระด้วยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร 15 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารดีบีเอสไทยทูน ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารยูโอบีรีตันสิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์นครธน ธนาคารศรีนคร ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารเอเชีย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารอมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพียงแจ้งความประสงค์ใช้บริการกับธนาคารที่ท่านมีบัญชีเงินฝาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะเป็นผู้รับภาระ

ค่าธรรมเนียมแทนและจะส่งใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีพร้อมใบแจ้งหนี้ค่าบริการในเดือนถัดไป

3. ชำระด้วยวิธีหักบัญชีบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บัตรซิตี้แบงก์ และบัตรไคเนียร์คลับ สามารถขอใช้บริการได้ที่ ธนาคาร/บริษัท หรือบริการธุรกิจตอบรับของธนาคาร/บริษัท

4. ชำระที่ร้านสะดวกซื้อด้วยเงินสด เฉพาะใบแจ้งหนี้เดือนปัจจุบันได้ที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสตามห้างสรรพสินค้าและร้าน 7-Eleven ที่มีสัญลักษณ์ Counter Service หรือที่ร้านเวสต์มินสเตอร์ ตามห้างสรรพสินค้า และร้าน am/pm ที่มีสัญลักษณ์ PAY POINT ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียม 10 บาท / ใบแจ้งหนี้ 1 ฉบับ

5. ชำระด้วยเงินสดที่เคาน์เตอร์ธนาคาร 14 แห่ง ทุกสาขาในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล เฉพาะใบแจ้งหนี้เดือนปัจจุบัน ธนาคารจะคิดค่าบริการรับชำระจากผู้ใช้บริการในอัตราเลขหมายละ 10 บาท

6. ชำระทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ด้วยเช็คขีดคร่อมหรือตัวแลกเงินไปรษณีย์สั่งจ่ายในนาม “องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” พร้อมใบแจ้งหนี้ไปที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ในพื้นที่ของท่าน ข้อมูลที่ตั้งสำนักงานบริการโทรศัพท์สามารถค้นหาได้จากสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์

(www.tot.or.th)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

คอร์มิก (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 26 ; อ้างอิงจาก Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวส์คูเมอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Newcumer. 1955 : unpagged) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะ

น้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลเลอร์สเตรน (Wallerstrin. 1971 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเน ได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้ คนเกิดความพึงพอใจ จะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กาญจนา ภาสุพันธ์ (2531 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึก หรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

ประนอม แสงจันทร์ (2529 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิด หรือทัศนะของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคล ที่ได้ประเมินสิ่งเร้านั้นแล้ว

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) เห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของ ความต้องการของบุคคลเพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นทั้งทางบวก และทางลบ

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้อตนเอง มีความสุข และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึก ที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อ กระทำในสิ่งนั้นๆ

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิด จากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. ความพึงพอใจในการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเลท (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 13) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Adequate Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวเบอร์ (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 13) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

บี เอ็ม เวอร์มา (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 14) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

ฟิทซ์เกอราลด์ และดูเรนท์ (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการพอสรุปได้ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 1) อัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากได้รับความรู้ถึงการมอบบริการ
- 2) วัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

พรรณณะต่างๆ ของนักวิชาการที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งแต่ละคนอาจได้รับความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันได้แม้ลักษณะการให้บริการจะเหมือนกัน

3. ความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคตามแนวคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็น 2 นัย คือ

1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 19)

โอลิเวอร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 20 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460-469) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและใช้สินค้าและบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง- ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นสำคัญ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3) สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก

5) ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การให้สิทธิตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7) กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลท (สุวัทนา ใบเจริญ. 2540 : 33-34 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม

2) ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

3) การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน

4) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ะมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2) การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศศักดิ์ วัยวุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัย ทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ปฏิบัติ

5) การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7) สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

มณีวรรณ ดันไทย (สุวัฒนา ใบเจริญ. 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ดันไทย. 2533 : 66-69) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 16 ; อ้างอิงจาก กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2530 : 303) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติการ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น ต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลี่ยนทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

- 1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
- 3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 24-28)

6. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ กล่าวคือ

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ
- 2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
- 3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
- 2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 21-22)

7. การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะต้องตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการควบคู่กันไป ดังนี้

- 1) การตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

- 3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการ โดยใช้แนวคิดการบริการเชิงกลยุทธ์และการสื่อสาร
- 4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
- 5) การนำกลยุทธ์การสร้างภาพพจน์ต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539 : 41)

The Service Quality Institute (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 55) ได้บัญญัติกฎของการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ 3 ประการ คือ

- 1) กฎของความประทับใจครั้งแรก (Low of Frist Impression) การแสดงออกที่เป็นตัวกำหนดลักษณะที่ผู้รับบริการแสดงออกกับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแสดงความไม่เป็นมิตรกับผู้รับบริการ ปกป้องตัวเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เพียงไม่กี่วินาที จะทำให้ยอดขายลดลง และสูญเสียลูกค้าไป
- 2) กฎของการเก็บเกี่ยว (Low of Harvest) หากผู้ให้บริการบริการด้วยความเป็นมิตรด้วยความสุภาพ และให้บริการได้ทันใจ ก็จะได้รับ ความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับการก็จะได้ลูกค้าที่จงรักภักดี ส่งผลให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เก็บเกี่ยวได้ตลอดไป
- 3) กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (Low of Thermodynamics) องค์การต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ควรปล่อยปละละเลย หรือไม่เอาใจใส่ ควรที่จะสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการเพื่อรักษาความประทับใจ หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระยะยาวนาน

8. แนวความคิดการบริการ (Service)

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ดังนี้

S = Satisfaction	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expatiation	หมายถึง	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Readiness	หมายถึง	ความพร้อมในการบริการ
V = Values	หมายถึง	ความมีคุณค่าของการบริการ
I = Interest	หมายถึง	ความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy	หมายถึง	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E = Efficiency	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

บริการ

9. ประเภทของการบริการ

ธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง สามารถที่จะแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1) การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การบริษัทและห้างร้านของเอกชน

2) การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ

10. องค์ประกอบของการบริการ

โดยทั่วไปองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1) ผู้ให้บริการ หมายถึง ทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

2) กระบวนการในการให้บริการ หมายถึง วิธีการให้บริการ

3) ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ เช่น การบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่การบริการทางด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่มีมาซื้อบริการนั้นๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 181 - 182)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่าการบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

11. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

ลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
- 2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี (อติเรก พงษ์กายี. 2540 : 17)

พิทchimมอน และพิทchimมอน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 57) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ดังนี้

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

12. ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการได้แก่

1) ทศนคติที่ดี (Pleasant Attitude) หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัว ผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดก็คือ รอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่พวกเขาต้องมารับบริการ

2) คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (Responsive and Correct Answer) หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหา อันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดก็คือ เมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่างๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่างๆ เหล่านั้นจะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ

ชอบ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึง ความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3) บุคลิกภาพที่ดี (Well Equipped) หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ

4) ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน (Skill and Training) หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่พวกเขาต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญงานในบริการนั้นๆ

5) ตรงต่อเวลา (Punctuality) หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการและการให้บริการ สิ่งที่พวกเขาต้องการก็คือการตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่างทุกวันนี้ การผิดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึงได้

13. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า

1) บริษัทจะสามารถเพิ่มมูลค่าเพิ่ม อันเป็นผลให้การเพิ่มผลผลิตของบริษัทเพิ่มขึ้น ยอดขายสูงขึ้น สองสิ่งนี้คือกำไรนั่นเอง

2) ฝ่ายลูกจ้างก็จะได้รับผลประโยชน์จากการตอบแทน

3) สำหรับผู้บริโภค นอกจากได้รับความพึงพอใจจากสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพแล้ว ยังได้รับผลประโยชน์ที่สำคัญอีกอย่าง คือ ได้คุณค่าของสินค้า หรือบริการที่สูงกว่าจำนวนเงิน (กลักไม้ขีด (นามแฝง). 2540 : 12)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539: 17) ความต้องการของผู้บริโภค เป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใดๆก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อยๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า เพื่อกระตุ้นมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

- 2) เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
- 3) เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
- 4) เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

2539 : 157)

มาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 149-150 ; อ้างอิงจาก Maslow.1968 : unpagged) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการ จูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่างๆกัน โดยมาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

- 1) คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น
- 2) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการชั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในชั้นสูงขึ้นไปเรื่อยๆ

มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุรตนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการชั้นต่อไป

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3) ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4) ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความ

ต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

2. ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้บริการของฮอกกิน และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 338-339) ได้อธิบายการใช้บริการว่า เกิดจากผู้รับบริการเกิดจากการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร การเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

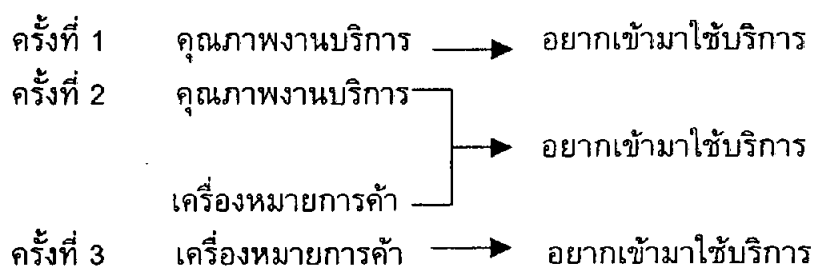
2.1.1 การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย

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

2.1.2 การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้วแม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง

2.1.3 การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าจะโดยตรง ด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

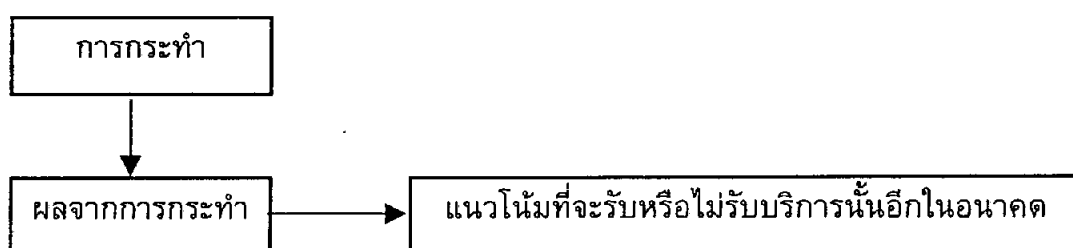
2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้าของพาฟลอฟ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 339-340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการบ่อยๆ แล้ว จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น



ภาพประกอบ 5 แสดงการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้าของพาฟลอฟ

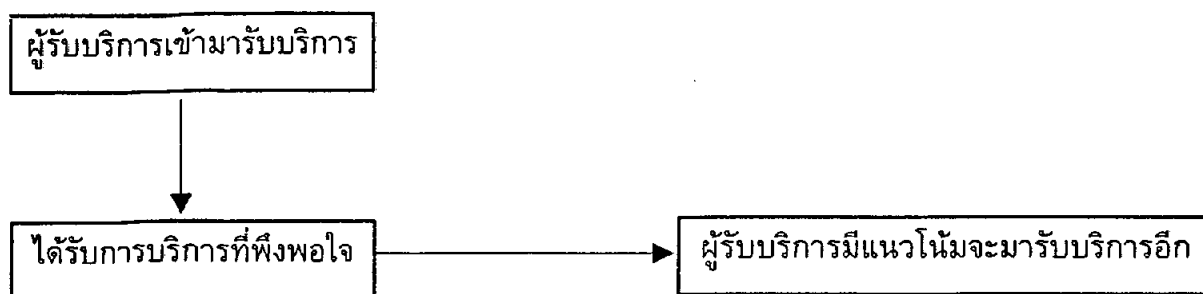
จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อยๆ ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขของสิ่งเร้า ช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการแสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการต่อไป

2.3 ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำของสกินเนอร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 340-341) สกินเนอร์ ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่า การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (Operant) กับผลจากการกระทำ (Consequence) และผลจากการกระทำในอดีตจะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต

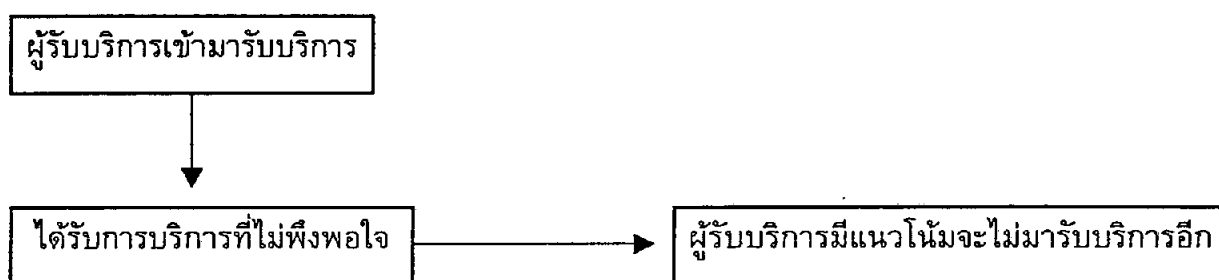


ภาพประกอบ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำและแนวโน้มในการรับบริการของสกินเนอร์

ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็มักจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้านหนึ่ง แล้ว พอใจในรสชาติของอาหารและการบริการของพนักงาน ทำให้เข้ามารับประทานอาหารในร้านนั้นประจำ หรือเคยเข้ามาใช้บริการของสถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งแล้วพึงพอใจในความซื่อสัตย์ของ ผู้ประกอบการที่ไม่ใส่สารเจือปน และการให้บริการของพนักงาน ทำให้เข้ามาใช้บริการของสถานบริการน้ำมันแห่งนั้นเป็นประจำ



ภาพประกอบ 7 แสดงอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ



ภาพประกอบ 8 แสดงอิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับการบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกหากมาแล้วได้รับการบริการที่ไม่พึงพอใจ

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพของแฮรี่ เอส ซัลลิเวน

แฮรี่ เอส ซัลลิเวน (ฮารี พันธัมณี. ม.ป.ป. : 17-19) ได้เสนอทฤษฎีบุคลิกภาพไว้ว่า ตลอดเวลาที่มีมนุษย์ดำรงชีวิตนั้น จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม และมนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ ความพอใจ และความปลอดภัย

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงมาก ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ มีคำกล่าวว่า “บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จในงานบริการ” เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่าง

ไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือ ความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ส่งผลให้

- 1) ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- 2) ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
- 3) เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป
- 4) เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา

ธิราช. 2539 : 236)

4. ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการของจอร์น ฟาร์เลย์

จอร์น ฟาร์เลย์ และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 338)

ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัย และเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ” ซึ่งมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 6 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ รับรู้เกี่ยวกับบริการได้ 2 วิธีดังนี้

1) จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้อวัยวะสัมผัสของตนสัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2) จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่น แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น และเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้าทำให้ผู้รับบริการนึกถึงคุณภาพของบริการ เครื่องหมายการค้ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นในบริการนั้นในปัจจุบันการโฆษณาบริการ จะมุ่งให้ผู้รับบริการสืบทอดเครื่องหมายการค้า จนทำให้ผู้รับบริการนึกถึง

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบริการ เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ความเชื่อมั่นในบริการเกิดจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการ และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้า นั้นร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลให้ใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นหรือตัดสินใจให้บริการนั้น ซึ่งมีอิทธิพลมาจากเจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า และความมุ่งมั่นในการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการในที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การให้บริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการ

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการของฟาร์เลย์ สามารถอธิบายว่า ผู้รับบริการได้นำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ เพื่อตัดสินใจในการใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริษัท ซี.เอส.เอ็น.แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด (2542 : 23) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการชำระค่าบริการ ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพและมารยาทของพนักงานในการให้บริการค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานในส่วนของการขอใช้บริการติดตั้ง/โอน/ย้าย การชำระค่าบริการ หรือปรึกษาปัญหาทั่วไป ซึ่งจากการวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็งของการให้บริการ พบว่า เรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นจุดแข็งโดยรวมของสำนักงานบริการในเขตภูมิภาค เมื่อพิจารณาการบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านการขอใช้บริการ ติดตั้ง/โอน/ย้าย ด้านการชำระค่าบริการ และด้านการปรึกษาปัญหาทั่วไป พบว่า ด้านสถานที่และอุปกรณ์เป็นสิ่งที่ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยกว่าด้านอื่นๆ

2. มุลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (2543 : 77) ได้ศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการรับชำระของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน การตั้งเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าควรมาจากการสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย อย่างเช่น ลูกค้าอาจไม่สนใจว่า พนักงานสามารถบริการรับชำระได้เร็วเพียงใด เมื่อนับตั้งแต่นับเอกสารให้พนักงานที่เคาน์เตอร์ แต่สนใจว่าต้องใช้เวลานานเท่าใด นับแต่เข้ามาที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ จนกระทั่งออกไป กรณีนี้จะทำให้สำนักงานบริการดังกล่าว ตั้งเป้าหมายใหม่โดยรวมเวลาทั้งการเข้าคิว และบริการรับชำระเงินซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของ ลูกค้ามากกว่า เป็นต้น

3. สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 83-87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) โดยวิธีการสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

3.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องกริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน

มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอยู่เสมอ และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถบริการลูกค้าได้ในทุกๆ เรื่องที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สามารถเดินทางไปมาได้สะดวก สถานที่ภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของการให้บริการต่างๆ แต่ปัญหาที่สำคัญคือที่จอดรถสำหรับ ลูกค้ามีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

3.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งเรื่องความสะดวกในการฝาก-ถอน ความเพียงพอของพนักงาน การให้คำแนะนำ และการทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน แต่ลูกค้ามีความพอใจในเรื่องความเพียงพอของประเภทบริการให้แก่ลูกค้าต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ เพราะธนาคารไม่สามารถให้บริการในเรื่องสินเชื่อและเงินฝากกระแสรายวันได้ เนื่องจากธนาคารเปิดดำเนินในช่วงเวลา 15.00 น. ถึง 20.00 น.

3.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การให้คำแนะนำชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เนื่องจากธนาคารมีนโยบายการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม มีการจัดลำดับก่อน - หลัง

4. อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า

4.1 เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ในกลุ่มรวมพบว่าความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

4.2 ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด คือ 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านสถานที่ประกอบการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ตามลำดับ

4.3 ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และอาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

5. สุทธิ บัณมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

5.1 ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

5.2 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับและข้อมูลข่าวสาร

5.3 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 ลูกค้าที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ขวสิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 59-61) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการอย่างก้าวหน้า กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่ธนาคารจัดไว้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย ส่วนความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ เช่น ปัญหาเรื่องจอดรถ ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร ความสะดวกในการติดต่อกับสาขา ด้านปัจจัยภูมิหลังที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่ค่อยได้รับความสะดวกในการมาติดต่อกับธนาคาร การให้บริการของพนักงานไม่ค่อยสุภาพ การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่ค่อยได้รับความเอาใจใส่จากพนักงาน และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ธนาคารใช้อยู่ มักขัดข้องเป็นประจำ ส่วนกลุ่มธุรกิจจะมีความพึงพอใจสูงกว่า เพราะ กลุ่มธุรกิจจะมีความสัมพันธ์กับธนาคารในทุกๆด้าน เพราะจะมาติดต่อกับธนาคารวันละหลายครั้ง ทำให้มีความคุ้นเคยและใกล้ชิดกับพนักงานมากกว่า ย่อมมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการสูงกว่า เช่น

เดียวกับกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานในสภาพรับจ้างเช่นเดียวกับพนักงานธนาคาร

7. อะเดย์ และแอนเดอร์สัน (ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542 : 30 - 31) ได้ศึกษาเรื่อง " The Civil Culture" โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายโดยชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท คือ

- 7.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
- 7.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination)
- 7.3 ความพึงพอใจต่ออริยาธัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 7.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)
- 7.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care)
- 7.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 3,842 คน (ข้อมูลเดือนธันวาคม 2544)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ได้จากประชากรที่กำหนดเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2545 ในวันทำการ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % (ส้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane.1967 : 886 - 887) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามตารางการวางแผนจัดเก็บข้อมูล จำนวน 360 คน

ตารางการวางแผนจัดเก็บข้อมูล

- | | |
|--------------|--|
| สัปดาห์ที่ 1 | วันละ 18 คน แบ่งเป็นภาคเช้า 9 คน และภาคบ่าย 9 คน รวม 90 คน |
| สัปดาห์ที่ 2 | วันละ 18 คน แบ่งเป็นภาคเช้า 9 คน และภาคบ่าย 9 คน รวม 90 คน |
| สัปดาห์ที่ 3 | วันละ 18 คน แบ่งเป็นภาคเช้า 9 คน และภาคบ่าย 9 คน รวม 90 คน |
| สัปดาห์ที่ 4 | วันละ 18 คน แบ่งเป็นภาคเช้า 9 คน และภาคบ่าย 9 คน รวม 90 คน |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตอบเลือก (Checklist) ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งมาใช้บริการ ระดับอายุ และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระเงิน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง ใน 3 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามแบบใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกค้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก) เพื่อตรวจแก้เครื่องมือให้มีเนื้อหาสาระตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษา
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับลูกค้าที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ทำนอง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation)(บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์.2545 : 84) ใช้ข้อคำถามทุกข้อซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .43 - .90 จำนวน 36 ข้อ ใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามต่อไป
6. นำข้อคำถามทั้งหมดวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยวิธีการของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์.2545 : 131) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จึงไม่ได้ใช้หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้ใช้ผู้ช่วยเก็บข้อมูล จำนวน 2 คน แจกแบบสอบถามกับลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามตารางวางแผนการเก็บข้อมูลที่กำหนดจำนวน 360 คน ดังนี้

1. เตรียมเครื่องมือและวางแผนในการรวบรวมข้อมูลและกำหนดตัวผู้ช่วยเก็บข้อมูลในการเก็บข้อมูลกับลูกค้า ซึ่งเป็นพนักงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ โดยผู้ศึกษาได้ให้คำแนะนำวิธีการเก็บข้อมูล ให้แก่ผู้ช่วยเก็บข้อมูลให้เข้าใจถูกต้องตรงกันทั้ง 2 คน
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ผู้ช่วยเก็บข้อมูลครั้งวันละคน แจกแบบสอบถามและจัดเก็บกลับคืนตามจำนวนที่กำหนดในตารางวางแผนการจัดเก็บ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2545 ในวันทำการ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนให้รหัสข้อมูล และให้คะแนนระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระหนี้ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคำตอบ

คำตอบ	ให้คะแนน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	2
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	3
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก	4
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	5

2. นำคะแนนมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ดังนี้

2.1 วิเคราะห์สถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระหนี้ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ตอนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายชื่อ รายด้านและโดยรวม ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับน้อย
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมาก
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งมาใช้บริการ โดยวิธีการทดสอบค่าที (t-test Independent)

2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ และอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least – Significant Difference)

3. นำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามแบบปลายเปิดแบบมีโครงสร้างที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นรายด้าน 3 ด้าน โดยการแจกแจงความถี่คำตอบที่มีความหมายเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum_{i=1}^n X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนคนที่ 1, 2, 3, ... n

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 N แทน จำนวนคนทั้งหมด
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่
 N แทน จำนวนคน (Case)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ
 K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้วัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ
 S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถามทุกข้อ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test for Independent) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 94) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 - 3

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 95) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 4 - 5

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

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least-Significant Difference) (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. 2541 : 345)

$$\text{สูตร LSD.} = \frac{t_\alpha}{2} \sqrt{\text{MSE} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ n_i, n_j แทน ขนาดของสิ่งทดลองที่ i และ j

$\frac{t_\alpha}{2}$ แทน ค่าของตัวแปรสุ่ม T ที่มียองศาแห่งความเป็น

อิสระ $V = \sum_{i=1}^k n_{j-k}$ และมีพื้นที่ปลาย

หางทางขวาโค้งที่เท่ากับ $\frac{\alpha}{2}$

$$\text{หรือ } p \left(T(v) > t_{\frac{\alpha_i}{2}} \right) = \frac{\alpha}{2}$$

MSE แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนจากตาราง
วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
Df	แทน ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งมาใช้บริการ ระดับอายุ และอาชีพ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระดับอายุและอาชีพ

สถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	152	42.20
หญิง	208	57.80
รวม	360	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	235	65.30
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	34.70
รวม	360	100.00
3. จำนวนครั้งมาใช้บริการ		
1-5 ครั้ง	157	43.60
6 ครั้งขึ้นไป	203	56.40
รวม	360	100.00
4. ระดับอายุ		
15-25 ปี	88	24.40
26-35 ปี	150	41.70
36-50 ปี	100	27.80
51 ปีขึ้นไป	22	6.10
รวม	360	100.00
5. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	24.20
พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	110	30.60
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	131	36.40
เกษตรกรกรรม	24	6.70
อาชีพอื่นๆ	8	2.10
รวม	360	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นผู้มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีอายุ 26-35 ปี และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เนื่องจาก ระดับอายุ 51 ปีขึ้นไป และอาชีพอื่นๆ ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จึงได้นำเสนอข้อมูล ดังแสดงในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระดับอายุ และอาชีพ

สถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	152	42.20
หญิง	208	57.80
รวม	360	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	235	65.30
ปริญญาตรีขึ้นไป	125	34.70
รวม	360	100.00
3. จำนวนครั้งมาใช้บริการ		
1-5 ครั้ง	157	43.60
6 ครั้งขึ้นไป	203	56.40
รวม	360	100.00
4. ระดับอายุ		
15-25 ปี	88	24.40
26-35 ปี	150	41.70
36 ปีขึ้นไป	122	33.90
รวม	360	100.00

ตาราง 1.1 (ต่อ)

สถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	24.20
พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	110	30.60
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	131	36.40
เกษตรกรรวม/อาชีพอื่นๆ	32	8.90
รวม	360	100.00

จากตาราง 1.1 แสดงว่า ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นผู้มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีอายุ 26–35 ปี และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม รายด้านและรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจ ดังแสดงในตาราง 2 – 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการรับชำระเงิน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน	3.78	.57	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.44	.58	ปานกลาง
ด้านระบบการให้บริการ	3.84	.60	มาก
รวม	3.69	.48	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ

การให้บริการรับชำระเงิน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านพนักงาน			
1. ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน	3.67	.75	มาก
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	3.67	.80	มาก
3. ความมีน้ำใจของพนักงาน	3.75	.70	มาก
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	3.92	.66	มาก
5. การให้บริการลูกค้าทุกระดับเท่าเทียมกัน	3.83	.71	มาก
6. การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา	3.79	.77	มาก
7. ความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า	3.78	.75	มาก
8. พนักงานมีมารยาทดีงาม	3.75	.74	มาก
9. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของพนักงาน	3.64	.73	มาก
10. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน	3.77	.68	มาก
11. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม	4.07	.69	มาก
12. พนักงานได้ให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี	3.77	.81	มาก
รวม	3.78	.57	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
รับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ
โดยรวมและรายข้อ

การให้บริการรับชำระเงิน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ			
1. ความสะดวกในการเดินทาง	3.86	.83	มาก
2. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงาน	3.69	.91	มาก
3. ที่จอดรถสำหรับลูกค้า	2.81	.94	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสถานที่	3.83	.71	มาก
5. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ	3.51	.86	มาก
6. ที่พักขณะรอรับบริการ	3.18	.94	ปานกลาง
7. เอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ให้ลูกค้า	3.46	.80	ปานกลาง
8. บรรยากาศภายในอาคาร(กลิ่น อุณหภูมิ)	3.72	.80	มาก
9. การจัดและตกแต่งภายในอาคาร	3.53	.76	มาก
10. มีน้ำดื่มไว้บริการลูกค้า	3.81	.86	มาก
11. ความกว้างของสถานที่	2.81	.85	ปานกลาง
12. สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร	3.08	.80	ปานกลาง
รวม	3.44	.58	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

การให้บริการรับชำระเงิน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านระบบการให้บริการ			
1. ความสะดวกในการรับชำระเงิน	3.80	.83	มาก
2. การจัดลำดับก่อน-หลังในการชำระเงิน	4.07	.77	มาก
3. ความพร้อมในการให้บริการ	3.89	.78	มาก
4. ขั้นตอนในการชำระเงินเข้าใจง่าย	3.92	.76	มาก
5. ความรวดเร็วในการการรับชำระเงิน	3.83	.84	มาก
6. ความถูกต้องในการรับชำระเงิน	4.09	.70	มาก
7. ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน	3.95	.68	มาก
8. ความพอเพียงของช่องรับชำระเงิน	3.39	.92	ปานกลาง
9. การให้คำแนะนำในการรับชำระเงิน	3.72	.77	มาก
10. การแจ้งระยะเวลาการชำระเงินให้ลูกค้าทราบ	3.76	.80	มาก
11. เครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	3.86	.80	มาก
12. ป้ายแสดงจุดบริการในการรับชำระเงิน	3.81	.81	มาก
รวม	3.84	.60	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพอเพียงของช่องรับชำระเงิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งมาใช้บริการ โดยใช้ค่าที (t-test Independent) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับอายุ และอาชีพ โดยใช้ค่าความแปรปรวนทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least – Significant Difference) ดังแสดงในตาราง 6 –13

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการรับชำระเงิน	ชาย (N=152)		หญิง (N=208)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านพนักงาน	3.76	.57	3.80	.57	-.59
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.46	.60	3.42	.58	.61
ด้านระบบการให้บริการ	3.82	.61	3.86	.58	-.65
รวม	3.68	.50	3.69	.47	-.25

จากตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงาน และด้านระบบการให้บริการ ลูกค้าเพศชายกับลูกค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้าเพศชายกับลูกค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการรับชำระเงิน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N=235)		ปริญญาตรีขึ้นไป (N=125)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านพนักงาน	3.81	.59	3.72	.53	1.49
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.54	.58	3.26	.54	4.62**
ด้านระบบการให้บริการ	3.88	.59	3.75	.60	1.97*
รวม	3.75	.49	3.58	.46	3.25**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านระบบการให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งมาใช้บริการ

การให้บริการรับชำระเงิน	1 – 5 ครั้ง (N=157)		6 ครั้งขึ้นไป (N=203)		t
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านพนักงาน	3.77	.57	3.79	.57	-.32
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.38	.58	3.49	.58	-1.76
ด้านระบบการให้บริการ	3.80	.59	3.87	.60	-1.20
รวม	3.65	.48	3.72	.49	-1.33

จากตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงาน และด้านระบบการให้บริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง กับลูกค้าที่มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน อยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ 1-5 ครั้ง กับลูกค้าที่มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการทางโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ

การให้บริการรับชำระเงิน	15 - 25 ปี (N=88)		26 - 35 ปี (N=150)		36 ปีขึ้นไป (N= 122)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ด้านพนักงาน	3.68	.62	3.80	.56	3.83	.54
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.39	.61	3.39	.54	3.54	.61
ด้านระบบการให้บริการ	3.76	.59	3.84	.60	3.89	.59
รวม	3.61	.49	3.68	.47	3.75	.49

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ 36 ปีขึ้นไป 26 - 35 ปี และ 15 - 25 ปี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ 36 ปีขึ้นไป 26 - 35 ปี และ 15 - 25 ปี ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน อยู่ในระดับมาก คือ 36 ปีขึ้นไป ส่วนลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินอยู่ในระดับปานกลาง คือ 15 - 25 ปีและ 26 - 35 ปี ตามลำดับ

ด้านระบบการให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ 36 ปีขึ้นไป 26 - 35 ปี และ 15 - 25 ปี ตามลำดับ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ

การให้บริการรับชำระเงิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.20	.60	1.84
	ภายในกลุ่ม	357	116.24	.33	
	รวม	359	117.44		
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.75	.88	2.58
	ภายในกลุ่ม	357	121.22	.34	
	รวม	359	122.97		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.82	.41	1.16
	ภายในกลุ่ม	357	127.16	.36	
	รวม	359	127.99		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.04	.52	2.24
	ภายในกลุ่ม	357	83.31	.23	
	รวม	359	84.36		

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
รับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ระยะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการรับชำระเงิน	รับราชการ/พนง. รัฐวิสาหกิจ (N = 87)		พนง.บริษัท/ ลูกจ้างเอกชน (N = 110)		ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย (N = 131)		เกษตรกรรวม/ อาชีพอื่นๆ (N = 32)	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ด้านพนักงาน	3.74	.55	3.70	.57	3.90	.57	3.70	.57
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.39	.54	3.40	.58	3.51	.56	3.43	.76
ด้านระบบการให้บริการ	3.82	.54	3.86	.63	3.87	.61	3.72	.59
รวม	3.65	.47	3.65	.47	3.76	.49	3.61	.52

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
รับชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และเกษตรกรรวม/อาชีพอื่นๆ
ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน
อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รับราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และเกษตรกรรวม/อาชีพอื่นๆ ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับ
ชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า
เฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เกษตรกรรวม/อาชีพอื่นๆ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง
เอกชน และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

ด้านระบบการให้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับ
ชำระเงิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงาน
บริษัท/ลูกจ้างเอกชน รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรรวม/อาชีพอื่นๆ ตามลำดับ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการรับชำระเงิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.79	.93	2.88*
	ภายในกลุ่ม	356	114.66	.32	
	รวม	359	117.44		
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.99	.33	.96
	ภายในกลุ่ม	356	121.98	.34	
	รวม	359	122.97		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.60	.20	.56
	ภายในกลุ่ม	356	127.38	.36	
	รวม	359	127.99		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.02	.34	1.46
	ภายในกลุ่ม	356	83.34	.23	
	รวม	359	84.36		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least – Significant Difference) ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD
ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการรับชำระเงิน	ด้าน พนักงาน $\bar{X}$	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ พนง. รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรรม/ อาชีพอื่นๆ	พนง.บริษัท/ ลูกจ้าง เอกชน
		3.89	3.74	3.70	3.70
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.89	-	.15	.19	.20**
รับราชการ/พนง.รัฐวิสาหกิจ	3.74		-	.04	.04
เกษตรกรรม/อาชีพอื่นๆ	3.70			-	.03
พนง.บริษัท/ลูกจ้างเอกชน	3.70				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้ายี่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านพนักงาน พบว่า ลูกค้ายี่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ายี่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับรายคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้ายี่ต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ศึกษาได้รวบรวม และจัดหมวดหมู่เนื้อหาข้อเสนอแนะ ได้จำนวน 102 คำตอบ ซึ่งคำตอบมีอยู่ในแบบสอบถามแล้ว แต่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เน้นรายชื่อในด้าน ทั้ง 3 ด้าน เพื่อให้สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ปรับปรุงและพัฒนาตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้การวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ เป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คำตอบ)
ด้านพนักงาน	
1. ควรยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้า	5
ด้านสถานที่ให้บริการ	
1. สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายให้กว้างกว่านี้	50
2. ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ	14
3. ควรเพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอ	6
4. ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เห็นเด่นชัด	3
ด้านระบบการให้บริการ	
1. ควรเพิ่มช่องรับชำระเงินให้เพียงพอ	24

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ด้านพนักงาน ได้แก่ ควรยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้า ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายให้กว้างกว่านี้ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอ ควรเพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอ และควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เห็นเด่นชัด ตามลำดับ และด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ ควรเพิ่มช่องรับชำระเงินให้เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2545 ตามตารางการวางแผนจัดเก็บข้อมูล โดยขอเสนอต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งมาใช้บริการ ระดับอายุ และอาชีพ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้ามีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาใช้เชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้มาใช้บริการชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2545 ในวันทำการ จำนวน 360 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนสมบูรณ์ครบถ้วน แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบถามปลายเปิดมีโครงสร้างจำนวน 3 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows ดังนี้

1. หาจำนวนและร้อยละของสภาพของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย เป็นโดยรวม รายด้านและรายข้อ
3. หาความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบดังนี้
 - 3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งมาใช้บริการ โดยใช้ค่า t (t-test Independent)
 - 3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับอายุ และอาชีพ โดยใช้ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least – Significant Difference)
4. หาจำนวนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การแจกแจงความถี่เป็นรายด้าน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นผู้มาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป มีระดับอายุ 26-35 ปี และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน จำนวนครั้งมาใช้บริการต่างกัน และระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการศึกษาและสมมติฐานในการศึกษา ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ซ้ำอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์ซ้ำอำได้บริหารจัดการตามนโยบายของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดสรรพนักงานที่มีความสามารถและมอบหมายงานให้ปฏิบัติตามความเหมาะสม ตลอดจนได้พัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพนักงานได้มีความรับผิดชอบ และแนะนำให้ปฏิบัติตามเป็นมิตรและรับใช้ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยน้ำใจและบริการถูกต้องรวดเร็ว จึงมีผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน อยู่ในระดับมาก ซึ่งถ้าเป็นไปตามข้อบัญญัติกฎของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 3 ประการ คือ กฎของความประทับใจครั้งแรก กฎของการเก็บเกี่ยวและกฎของเรอร์ไมนามิคส์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 :55) และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ซวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ที่เห็นว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วอย่างเพียงพออย่างก้าวหน้าและอย่างสุภาพอ่อนน้อมมีมนุษยสัมพันธ์เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพ การให้บริการได้ดี ซึ่งการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานโทรศัพท์ซ้ำอำ จังหวัดเพชรบุรี ก็สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว จึงเป็นผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า

ด้านพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง ในสามอันดับแรก คือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็น

เพราะว่าพนักงานทุกคนยึดแนวนโยบายคุณภาพที่ว่า มุ่งให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ และประทับใจแก่ลูกค้า ให้บริการด้วยน้ำใจ สร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้าด้วยการปฏิบัติตนเป็น ผู้บริการที่เป็นมิตรและแต่งกายด้วย ชุดแบบฟอร์มของบริษัท ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่า มีภูมิฐาน มั่นคงเป็นระเบียบเรียบร้อย และเป็นทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีวรรณ ดันไทย (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ดันไทย. 2533 : 66-69) ที่พบว่าตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ในการบริการและเป็นไปตามแนวคิดทางทฤษฎีบุคลิกภาพของ แฮรี เอสซิลลิเวน (อารี พันธมณี. ม.ป.ป. : 17-19) ที่เชื่อว่าบุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จ ในงานบริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงอาจเป็นผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการรับชำระเงิน ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รับชำระเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงในสามอันดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทาง ความสะอาดของสถานที่ และมีน้ำดื่มไว้บริการลูกค้า ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ที่ตั้งสำนักงานรวมทั้งบริเวณ ที่จอดรถยนต์ มีพื้นที่ประมาณ 200 ตารางวา เป็นผลทำให้สถานที่พื้นที่จอดรถให้ลูกค้าไม่ เพียงพอ ลูกค้าต้องจอดรถริมถนนสาธารณะ ทำให้ไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ ซึ่งเป็น ไปตามธรรมชาติตามความต้องการตามลำดับของ มาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539: 17; อ้างอิงจาก Maslow.1968) ที่เชื่อว่า ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการขั้นที่ 2 ของมนุษย์ อาจส่งผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านสถานที่ให้บริการ โดยจะอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ชะอำ อยู่ในตัวอำเภอชะอำ ทำให้การเดินทางของลูกค้ามาใช้บริการได้สะดวก อีกทั้ง การให้บริการงานภายในตัวอาคารได้จัดที่นั่งพักรอรับบริการชำระเงิน และมีน้ำเย็นไว้ให้บริการ ลูกค้าอย่างเพียงพอ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการในราย ข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งการบริหารจัดการในด้านสถานที่ให้บริการได้สอดคล้องกับความเห็นของ ขวาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มี ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น เป็นตัววัดประสิทธิภาพ การให้บริการและเช่นเดียวกับ พิพชิมมอนและพิพชิมมอน(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 57) เห็นว่า ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการเป็นเกณฑ์ตัดสินใจเลือกใช้ บริการที่สำคัญ

ด้านระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้ บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพอเพียงของช่องรับ ชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีเฉลี่ยสูงในสามอันดับแรก คือ ความถูกต้องในการ

รับชำระเงิน การจัดลำดับก่อน-หลังในการชำระเงิน และความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการทุกคน เท่าเทียมกันตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้พัฒนาระบบงานรับชำระเงินตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : 1994 เพื่อการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ฟังพอใจและประทับใจแก่ลูกค้า โดยมีการจัดระบบให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อน-หลังในการชำระเงิน ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งมีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินที่เข้าใจง่ายใช้เวลาน้อย เน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามความเห็นของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 19-20) ที่เห็นว่ากระบวนการบริการการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในทางบวกได้ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของมูลนิธิสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (2543 : 77) พบว่า ลูกค้าสนใจว่าต้องใช้เวลาในการชำระเงินบางแห่งได้ นับตั้งแต่เข้ามาที่สำนักงานบริการโทรศัพท์จนกระทั่งออกไป เหตุดังกล่าวอาจเป็นผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพอใจเพียงของช่องรับชำระเงิน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการชำระเงินปริมาณมาก ๆ ในแต่ละวัน ซึ่งช่องรับชำระเงินในสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ มีอยู่จำนวน 1 ช่อง ทำให้การบริการรับชำระเงินไม่สามารถรองรับลูกค้าที่มีจำนวนมากได้ จึงเป็นผลให้ลูกค้าต้องรอใช้บริการเป็นเวลานาน และทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งมาใช้บริการ ระดับอายุ และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้ให้บริการรับชำระเงินแก่ลูกค้า ทุกเพศทุกวัย ทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างมีระบบ ขั้นตอนเข้าใจง่าย เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นไปตามความเห็นของ พิทchimมอนและพิทchimมอน (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช. 2539 : 57) ที่เห็นว่า การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน การเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้ลูกค้าเพศชายและลูกค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินใกล้เคียงกัน

2.2 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีสภาพการทำงานที่ไม่ค่อยได้รับความสะดวกสบายนัก เมื่อมาใช้บริการชำระเงิน ได้รับบริการที่ได้รับความสะดวกสบาย และให้บริการเสมอเหมือนกันทุกระดับ

ต่อการวางระบบให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง จึงอาจทำให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ย่อมมีโอกาสได้รับประสบการณ์ในการให้บริการของธุรกิจต่างๆ ย่อมมีการเปรียบเทียบหรือเห็นเป็นปกติธรรมดาของงานที่ให้บริการ จึงทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมและด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านพนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีอริยาถัยดี และรวดเร็วอยู่แล้ว จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ลูกค้าที่มีจำนวนครั้งมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้ให้บริการรับชำระเงินด้านต่างๆ ด้วยคุณภาพบริการมาตรฐานระบบ ISO 9002 : 1994 ตลอดมาไม่ว่าลูกค้าจะมาใช้บริการครั้งแรกหรือครั้งต่อไป ก็ได้รับการบริการอย่างมีระบบมีคุณภาพเป็นที่ประทับใจเหมือนกันทุกครั้ง จึงอาจมีผลทำให้มีลูกค้าที่มีจำนวนครั้งมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ลูกค้าที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีมาตรฐานในการให้บริการรับชำระเงินทุกระดับ ด้วยความประทับใจไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 : 1994 จึงพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยรวมของทุกระดับอายุใกล้เคียงกัน โดยค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ระดับอายุ 36 ปีขึ้นไป 26-35 ปี และ 15-25 ปี ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ด้านพนักงาน ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงิน มากกว่าลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับรายคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ที่ได้รับ ทักษะคิดและความต้องการต่างกัน จึงมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีผลทำให้ลูกค้า ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจมากกว่า ลูกค้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามความเห็นของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 8) ที่เห็นว่างานบริการเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ด้วยเหตุดังกล่าว อาจทำให้ลูกค้า

ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นต้องหามาตรการทำให้ลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจมากขึ้น

3. ลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านพนักงานควรมียิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้า ด้านสถานที่ให้บริการคับแคบเกินไป ควรขยายให้กว้างกว่านี้ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ ควรเพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอ และควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มองเห็นเด่นชัดตามลำดับ ด้านระบบการให้บริการควรเพิ่มช่องรับชำระเงินให้เพียงพอกับลูกค้า ผลการศึกษาคือเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ประมาณ 200 ตารางวา ทำให้มีพื้นที่จอดรถยนต์ได้น้อยมาก และที่นั่งพักรอรับบริการมีจำนวนพอสมควรเหมาะสมกับพื้นที่ห้องรับบริการชำระเงิน ทำให้ช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการปริมาณมากๆ ไม่เพียงพอให้บริการ สำหรับพนักงานรับชำระเงินต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว และรอบคอบถูกต้อง ถ้าเป็นช่วงเวลารับเร่งปริมาณลูกค้ามากๆ อาจจะได้ไม่ได้พูดคุยทักทายกับลูกค้า ส่งผลทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณพนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีอัธยาศัยไมตรี ดังนั้นสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ ควรต้องพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามากขึ้นและตลอดไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้

1.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ควรปรับปรุงพื้นที่หรือจัดหาพื้นที่จอดรถยนต์ลูกค้าให้เพียงพอ จัดหาที่พักขณะรอรับบริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆต้องจัดไว้ให้สำหรับลูกค้า อีกทั้งปรับปรุงสถานที่ให้บริการกว้างขวางเพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ สภาพแวดล้อมภายนอกอาคารต้องสะอาด ทาสีตัวอาคารและจัดทำป้ายสำนักงานให้มองเห็นเด่นชัดและดูใจเมื่อพบเห็น

1.2 ด้านระบบให้บริการ ควรเพิ่มช่องรับบริการชำระเงิน ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าใช้บริการปริมาณมากๆ เพื่อไม่ให้รอนาน ตลอดจนต้องรักษามาตรฐานการบริการที่ถูกต้องรวดเร็วไว้ตลอดไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

เพื่อให้การบริการรับชำระเงินและการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ควรได้มีการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้เพิ่มเติมในโอกาสต่อไป

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการโทรศัพท์ของ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการติดตั้ง และตรวจแก้ ซ่อมบำรุงโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.3 ปัญหาของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.4 พฤติกรรม ความต้องการและทัศนคติในการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของลูกค้า ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการโทรศัพท์ของบริษัทศกทคอร် ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้วิธีการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์ ของลูกค้า สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลักไม้ขีด (นามแฝง). (2540, พฤษภาคม). ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า. กรีนนิวส์. ปีที่ (35) :12.
- กาญจนา ภาสุพันธ์. (2531). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2541). สถิติพื้นฐาน : พร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์โปรแกรม MINITAB SPSS และ SAS. ขอนแก่น : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- โทรศัพท์แห่งประเทศไทย, องค์การ. (2531, มกราคม) คำสั่งที่ 31/2531 ลงวันที่ 14 มกราคม 2531 เรื่อง การให้บริการด้านพาณิชย์และการรับชำระเงิน.
- _____. (2535). สารสนเทศ ครบรอบ 38 ปี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- _____. (2539). สารสนเทศ ครบรอบ 42 ปี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- _____. (2543). สารสนเทศ ครบรอบ 46 ปี องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- บริษัท ซี.เอส.เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด. (2542). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค. กรุงเทพฯ: องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2545). ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา (หน่วยที่ 3). นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ประนอม แสงจันทร์. (2529). ความพึงพอใจในการศึกษาวิชาชีพพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล
ในสถานศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา).
- สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- พยุงค์ดี นามวรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสอน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ชั้นประทวน ในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการ
ศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาคหกรรมศาสตร์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). (2543). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการ
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เสนอต่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
กรุงเทพฯ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล. (2531). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ :
โอ เอส พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- สมยศ นาวิก. (2524). การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา
ภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สำอองค์ งามวิชา. (ม.ป.ป.). การวิจัยธุรกิจศึกษา. เอกสารคำสอน. ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุนิดา รัตนโกมล. (2539). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้า
โรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา
ขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). ความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปริญญาโท ศศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์มณี. (ม.ป.ป.). การพัฒนาบุคลิกภาพ. เอกสารคำสอน. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Best, John W. (1981). *Research in Education*. 3rd ed. New Jersey : Prentice – hall.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Morse, Nancy C. (1955). *Satisfactions in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan.
- Wallerstrin, Harvey. (1971). *Dictionary of Psychology*. Maryland : Penguin Book.
- www.tot.or.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามและหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือแบบสอบถาม

1. อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์

หน้าที่การงาน : อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. นายวรยุทธ ดุษิยามี

หน้าที่การงาน : ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1
เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3. นายวีระ แผลประเสริฐ

หน้าที่การงาน : ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1
เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



บันทึกข้อความ

81

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5644

ที่ ทม 1012/6/45

วันที่ ๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายไพศาล อุ่นโรจน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ระยะอำ จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ เหมวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ระยะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายไพศาล อุ่นโรจน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์ภาภรณ์ เทวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 6146



82

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ถึงภาค 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไพศาล อุ่นโรจน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์หะอำ จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน และ นายวีระ แผลประเสริฐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์หะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้นักลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายไพศาล อุ่นโรจน์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119



๙๐ กันยายน 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ทำยาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไพศาล อุ่นโรจน์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์หะอำ จังหวัดเพชรบุรี” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ทำยาง จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์หะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในระหว่างเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายไพศาล อุ่นโรจน์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี

.....

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรีขึ้นไป

3. จำนวนครั้งมาใช้บริการ

[] 1 – 5 ครั้ง

[] 6 ครั้งขึ้นไป

4. ระดับอายุ

[] 15 - 25 ปี

[] 26 - 35 ปี

[] 36 - 50 ปี

[] 51 ปีขึ้นไป

5. อาชีพ

[] รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน

[] ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

[] เกษตรกรรม

[] อาชีพอื่นๆ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ในแต่ละข้อจะสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระเงินมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้นในแต่ละข้อคำถาม

ข้อ	การให้บริการรับชำระเงิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านพนักงาน					
1.	ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน					
2.	ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า					
3.	ความมีน้ำใจของพนักงาน					
4.	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่					
5.	การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
6.	การใช้น้ำเสียงและลักษณะการพูดจา					
7.	ความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อลูกค้า					
8.	พนักงานมีมารยาทดีงาม					
9.	ความเป็นผู้ฟังที่ดีของพนักงาน					
10.	ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน					
11.	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม					
12.	พนักงานได้ให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	การให้บริการรับชำระเงิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านสถานที่ให้บริการ					
1.	ความสะดวกในการเดินทาง					
2.	ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน					
3.	ที่จอดรถสำหรับลูกค้า					
4.	ความสะอาดของสถานที่					
5.	ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการต่างๆ					
6.	ที่พักรอรับบริการ					
7.	เอกสารสิ่งพิมพ์ที่จัดไว้ให้ลูกค้า					
8.	บรรยากาศภายในอาคาร (กลิ่น อุณหภูมิ)					
9.	การจัดและตกแต่งภายในอาคาร					
10.	น้ำดื่มไว้บริการลูกค้า					
11.	ความกว้างขวางของสถานที่					
12.	สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร					
	ด้านระบบการให้บริการ					
1.	ความสะดวกในการรับชำระเงิน					
2.	การจัดลำดับ ก่อน – หลัง ในการให้บริการ					
3.	ความพร้อมและความกระตือรือร้นของพนักงาน					
	ในการให้บริการรับชำระเงิน					
4.	ขั้นตอนการชำระเงินเข้าใจง่าย					
5.	ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน					
6.	ความถูกต้องในการรับชำระเงิน					
7.	ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการทุกๆ คนเท่าเทียมกัน					
8.	ความพอเพียงของช่องรับชำระเงิน					
9.	การให้คำแนะนำในการรับชำระเงิน					
10.	การแจ้งระยะเวลาในการชำระเงินให้ลูกค้าทราบ					
11.	เครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ					
12.	ป้ายแสดงจุดบริการในการรับชำระเงิน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์
 ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง : โปรดเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านพนักงาน.....

.....

.....

.....

2. ด้านสถานที่ให้บริการ.....

.....

.....

.....

3. ด้านระบบการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (r_{tt})
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี

ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (r_{tt})
 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
 จังหวัดเพชรบุรี

ด้านพนักงาน		ด้านสถานที่ให้บริการ		ด้านระบบการให้บริการ	
ข้อ	r	ข้อ	r	ข้อ	r
1	.77	1	.52	1	.72
2	.72	2	.50	2	.70
3	.66	3	.43	3	.85
4	.64	4	.58	4	.83
5	.68	5	.68	5	.58
6	.77	6	.90	6	.45
7	.85	7	.81	7	.73
8	.82	8	.82	8	.59
9	.62	9	.69	9	.76
10	.87	10	.57	10	.78
11	.62	11	.62	11	.79
12	.67	12	.75	12	.56
r_{tt}	.93	r_{tt}	.91	r_{tt}	.93
r_{tt} .97					

ใช้เป็นข้อคำถามทุกข้อ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายไพศาล อุ่นโรจน์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 1 กันยายน 2503
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 33 หมู่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2520	มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.3) โรงเรียนอรุณประดิษฐ์ เพชรบุรี
พ.ศ. 2523	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนช่างฝีมือทหาร กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาช่าง อิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตพระนครเหนือ
พ.ศ. 2537	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชา เทคโนโลยีอุตสาหกรรม วิทยาลัยครูเพชรบุรี
พ.ศ. 2546	ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร