

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

SERVICE QUALITY AT CUSTOMER SERVICE CENTER OF TOT
PUBLIC COMPANY LIMITED HEADQUARTERS
CHAENGWATTANA

นรรัตน์ อ่อนศรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

นรรัตน์ อ่อนศรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

Service Quality at Customer Service Center of TOT

Public Company Limited Headquarters Chaengwattana

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนรรัตน์ อ่อนศรี

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



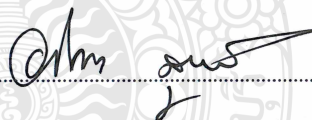
(ดร.ธีรวัฒน์ ไพบุลย์กุลกร)

ประธานกรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา)

กรรมการ



(รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์)

กรรมการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชงกรณ์ กุณฑบุตร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนรารัตน์ อ่อนศรี
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และศึกษาประเภทการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าแจกแจงความถี่สรุปผลเป็นร้อยละและสถิติทดสอบ Independent Samples t-test และใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA มาทดสอบความแตกต่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ถ้ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36-45 ปี มีสถานภาพโสด มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้บริการประเภทต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัส007 และบริการ TOT Hi-speed Internet และผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านประชากรศาสตร์พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานะภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนด้านประเภทการให้บริการของกันศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่าที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

Independent Study Title	Service Quality at Customer Service Center of TOT Public Company Limited Headquarters Chaengwattana
Name-Surname	Miss Nararat Onsri
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Professor Associate Apirada Suthisanonth
Academic Year	2011

ABSTRACT

The independent study was conducted to investigate the demographic factors and types of service provided at the Customer Service Center of TOT Public Company Limited, Headquarters Chaengwattana that affected the service quality. The questionnaires are used as a tool for data gathering. The sample consisted of 370 service users. The data were analyzed applying Frequency, Percentage, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA at 95% confidence level, and Least Significant Differences (LSD).

The results of this study showed that the general characteristics of most service users were female, between 36-45 years old, single, government officials /state enterprise officers, earned a monthly income of 30,001-50,000 Baht and graduated with Bachelor's degree. The study on the various types of service provided showed that most service users used the call holding service, mobile phone 3G service, 007 international call service and TOT hi-speed internet service. The result of study on the service quality at Customer Service Center of TOT Public Company Limited, Headquarters Chaengwattana indicated that the service quality in the aspects of assurance, responsibility, ability, responsiveness, politeness/hospitality, communication, reliability, safety, empathy, knowing customers and tangibles were at the high quality.

The result of hypothesis testing on demographic aspects showed that the service users with different gender, age, marital status occupation, monthly income, level of education caused differences in the service quality. Moreover, different types of service also caused differences in the service quality.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดีผู้ทำการวิจัยต้องขอขอบพระคุณอย่างสูง สำหรับ ดร.ธีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาพร ทินประภา กรรมการ และรองศาสตราจารย์อภिरดา สุทธิสานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาของการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้นี้ ที่ท่านอาจารย์ได้คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาตลอดจนช่วยตรวจสอบงาน และคอยช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนบิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุดซึ่งเป็นผู้สนับสนุนการศึกษา และคอยเป็นกำลังใจช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหามาต่างๆ

นรรัตน์ อ่อนศรี

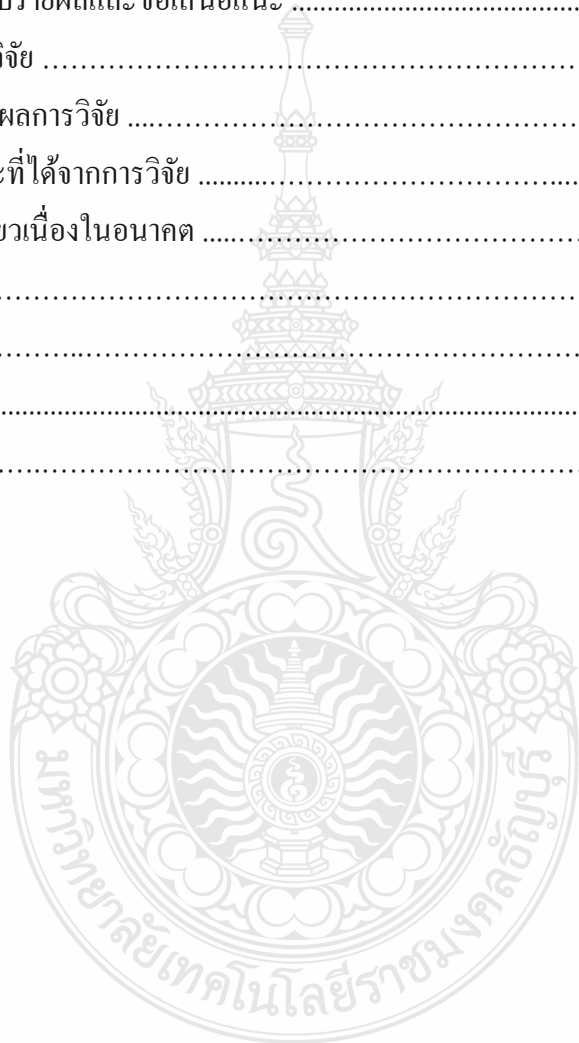


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพการให้บริการ	7
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดการให้บริการ	10
2.3 ประวัติศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ.....	12
2.4 ประเภทการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ.....	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4.2 ผลการวิเคราะห์	23
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	117
5.1 สรุปผลการวิจัย	117
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	118
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	119
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	120
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	124
ภาคผนวก ก.	124
ประวัติผู้เขียน	129



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน.....	23
4.2	แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้ผู้ใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภท การใช้บริการด้านโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน.....	25
4.3	แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภท การใช้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	26
4.4	แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภท การใช้บริการด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ.....	26
4.5	แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทการใช้บริการด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง.....	27
4.6	แสดงจำนวนความถี่ และค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ.....	27
4.7	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยรวม.....	33
4.8	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	34
4.9	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถ.....	38
4.9.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	39
4.9.3	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร.....	40
4.9.4	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย.....	41
4.9.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง.....	42
4.9.6	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม.....	43
4.10	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน	44
4.10.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความไว้วางใจ.....	46
4.10.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10.3	47
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	
4.10.4	48
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	
4.10.5	49
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อภัยยศยไมตรี.....	
4.10.6	49
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร.....	
4.10.7	50
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง.....	
4.11	51
แสดงผลการทดสอบสมมติฐานอาชีวะที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	
4.11.1	53
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านไว้วางใจ.....	
4.11.2	54
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	
4.11.3	55
แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11.4	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสุขภาพ/อรรถาศัยไมตรี.....	56
4.11.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร.....	57
4.11.6	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	58
4.11.7	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย.....	59
4.11.8	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า.....	60
4.11.9	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็น.....	61
4.12	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	62
4.12.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ.....	63
4.12.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12.3	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	66
4.12.4	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	67
4.12.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี.....	68
4.12.6	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร.....	69
4.12.7	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	70
4.12.8	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย.....	71
4.12.9	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง.....	72
4.12.10	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม.....	73
4.13	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านไว้วางใจ.....	75
4.13.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ.....	76
4.13.3	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	77
4.13.4	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	78
4.13.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี.....	79
4.13.6	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	80
4.13.7	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย.....	81
4.13.8	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง.....	82
4.13.9	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	85
4.14.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ.....	87
4.14.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ.....	88
4.14.3	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	89
4.14.4	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	91
4.14.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพอธยาศัยไมตรี.....	92
4.14.6	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการสื่อสาร.....	93
4.14.7	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	95
4.14.8	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14.9	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	97
4.14.9	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการใช้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม.....	98
4.15	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	99
4.16	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	101
4.16.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	103
4.16.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ.....	104
4.17	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน.....	105
4.17.1	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ.....	107
4.17.2	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ.....	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17.3	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ.....	108
4.17.4	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี.....	109
4.17.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	110
4.17.6	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย.....	111
4.17.7	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง.....	111
4.17.5	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง.....	122
4.17.8	แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งสัมผัสได้/บริการที่เป็นธรรม.....	112
4.18	แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน.....	113
4.19	แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 2 ประเภทของการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน.....	115

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 โดยแปลงสภาพมาจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นับเป็นองค์กรที่วางรากฐานระบบสื่อสารโทรคมนาคมไทยมาเป็นระยะเวลากว่า 58 ปี ด้วยประสบการณ์อันยาวนาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พร้อมให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแบบครบวงจรตอบสนองความต้องการครอบคลุม ทุกกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

การติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากและเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสาร ให้ทันกับวิวัฒนาการของโลกาภิวัตน์ (Globalization) คือ กระบวนการย่อโลกให้เล็กลงหรือทำให้โลกไร้พรมแดน (Free Border) มีการแข่งขันทุกอย่างริบเร่อยู่ตลอดเวลาส่งผลให้ตลาดสื่อสารโทรคมนาคมนับจากนี้เป็นต้นไปจะมีการแข่งขันเข้มข้นขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีด้านสื่อสารโทรคมนาคม ที่พัฒนาอย่างรวดเร็วมากเพื่อตอบสนองให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องตามกระแสความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม โทรศัพท์นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญในชีวิตประจำวัน ดังนั้น โทรศัพท์ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารชนิดหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยอำนวยความสะดวกสบาย รวดเร็วทันใจเพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัสก็สามารถติดต่อสื่อสารพูดคุยกันได้ ไม่ว่าจะอยู่มุมไหนของโลกห่างไกลกันแค่ไหนก็สามารถใกล้ชิดกันได้ตลอดเวลาเพียงเสี้ยววินาทีโลกทั้งใบก็มาอยู่ในมือคุณ เพื่อสร้างความแตกต่างและความโดดเด่นให้กับบริการเป็นเรื่องจำเป็นในขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการต่อผู้บริโภคและจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ การให้ความสำคัญ กับลูกค้า การสร้างเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และความซื่อตรงที่ให้กับผู้ใช้บริการล้วนเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น ปัญหาที่ว่า โทรศัพท์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชนประกอบกับการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม มีผู้ประกอบการเอกชนที่มีศักยภาพแข่งขันมากขึ้นและต่างก็แข่งขันกัน โดยเน้นการทำการตลาดกับผู้บริโภคอย่างรุนแรงจนกระทั่งบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันจะต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีของตนเองให้มีคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาค้นคว้านี้ ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เมื่อมีผู้ประกอบการจำนวนมากมีการแข่งขันสูง ดังนั้นจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค เพื่อลดปัญหาการให้บริการ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการซึ่งจะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครมีทั้งหมด 43 ศูนย์บริการ คลองเตย ท่าพระ เอกชัย ตำราญราษฎร์ ทาวอินทาวน์ โชคชัย 4 ลาดพร้าว หนองจอก ธนบุรี หัวหมาก เดอะมอลล์ 3 งามคำแหง บางพลัด เทศโก้โลดส์ จรัญสนิทวงศ์ มินบุรี ชัยพฤกษ์ สุขุมวิท 65 คาร์ฟู อ่อนนุช บางเขน หลักสี่ สุรวงศ์ ทุ่งมหาเมฆ งามคำแหง พระราม 2 ถนนตก รามอินทรา อโศก-ดินแดง ทุ่งมหาเมฆ อินทามระ บางแค หนองแขม ปทุมวัน เพลินจิต จตุรัส จามจุรี ราษฎร์บูรณะ แจ้งวัฒนะ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ไอทีสแควร์ สามเสน บางนา พหลโยธิน ลาดพร้าว ลาดกระบัง ดาวคะนอง ชิดลม สาเหตุที่เลือกศึกษาบริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะเพราะเป็นศูนย์กลางการให้บริการของบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) ที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
2. เพื่อศึกษาประเภทการให้บริการของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน
2. ประเภทของการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มีดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร : ผู้ใช้บริการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย :

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

(Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 ราย โดยสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 10 ราย ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 370 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ : ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ขอบเขตด้านระยะเวลา : ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2554 ถึงเดือน เมษายน 2555

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า เป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

2. การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

3. การให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน คือ การสื่อสารที่เชื่อมโยงนำเสียงและคำพูดรวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ระหว่างบุคคลใดซึ่งอยู่ ณ สถานที่แห่งหนึ่ง ผ่านทางโครงข่ายโทรศัพท์ กับบุคคลที่ต้องการติดต่อด้วย ณ สถานที่อีกแห่งหนึ่ง ให้สามารถพูดจาโต้ตอบกันได้เหมือนบุคคลทั้งสองหรือมากกว่าอยู่ที่เดียวกัน

4. โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง เครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องลูกข่ายที่ทำหน้าที่ในการรับ และส่งสัญญาณไปยังสถานีก่อนที่จะถูกส่งไปยังเครื่องลูกข่ายอื่นๆ

5. 3G คือ Third Generation เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อเนื่องจากยุคที่ 2 และ 2.5 ซึ่งเป็นยุคที่มีการให้บริการระบบเสียง และ การส่งข้อมูลในขั้นต้น ทั้งยังมีข้อจำกัดอยู่มาก การพัฒนาของ 3G ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดีย และ ส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น

6. โทศัพทระหว่างประเทศ หมายถึง การสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งที่อยู่ห่างกัน
7. การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หมายถึง การรับรับ - ส่ง ข้อมูลด้วยอัตราความเร็วสูงสุดที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายทั่วโลก
8. ความไว้วางใจได้ หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจความถูกต้องในการบริการ
9. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลาและให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี
10. ความสามารถ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้เป็นอย่างดี
11. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ลูกค้าติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการบริการ
12. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่และความเป็นมิตร
13. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
14. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อได้ ความซื่อสัตย์ความน่าไว้วางใจ
15. ความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ
16. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
17. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่างๆ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ที่มา : ทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพการ
ให้บริการ(Parasuraman and others,
1988)

ที่มา : ศูนย์บริษัท ที่ไอที จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ (2554)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงข้อมูลของลูกค้าเป้าหมายซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม
2. เพื่อรวบรวมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นรวมทั้งข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่มาใช้บริการกับบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำมาปรับปรุงปรับปรุงในการให้บริการ
3. สามารถนำข้อมูลกรณีศึกษาไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบงานที่มารับรองปัญหาที่เกิดจากการให้บริการเหล่านี้ได้ดียิ่งขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย คุณภาพในการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ครั้งนี้ ได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- ทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพการให้บริการ
- ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- ประวัติศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
- ประเภทการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพบริการจะเกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรในการให้บริการให้เป็นไปตามหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า การวัดการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของการรับรู้ในคุณภาพของลูกค้า ดังนั้นคุณภาพบริการจึงอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ของลูกค้า ธุรกิจบริการ ต้องปรับปรุงคุณภาพของการบริการและใช้คุณภาพสร้างความแตกต่างเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องด้วยในปัจจุบันลูกค้าถูกวางให้เป็นศูนย์กลางของธุรกิจ การวัดคุณภาพจึงต้องวัดจากตัวลูกค้า ซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้ามีก่อนที่จะใช้บริการ และความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการ จากบริษัทนั้น หรือการวัดช่องว่างที่ 5 ของคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and others, 1988) จากการศึกษาของพาราสุรามาน, เชียแทมส์ และเบอร์รี่ ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (ServiceQuality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้า

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้การได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. ความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยมีความนับถือในตัวลูกค้า มีความใจใส่และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

7. ความเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญซึ่งจะช่วยให้คุณเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับเช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและความสงสัยเคลือบแคลงใดๆ ในการบริการ

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้าจริง (Understanding/Knowing by customer) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ (Parasuraman and others, 1985: 47) หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัทได้ง่าย
- พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้
- บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทุกที่
- พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดย ความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้ามารยาท ของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจ ในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้าความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้า รู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

- พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
- พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและให้บริการ แก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
- พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
- พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พีราวัชร, 2549) ได้ให้ คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ หรือให้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใส่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทา ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทาด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงาน บริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้ง ประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยท้าวหน้า ไม่มีการ แบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

การบริการ คือ กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามที่บุคคลหนึ่งสามารถเสนอให้อีกบุคคล หนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้และไม่ทาให้เกิดความเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น การผลิตบริการนี้ อาจเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าก็ได้ (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988, อ้างถึงใน ชีรกิติ นวรัตน์ ฌ อยุธยา, 2547 : 6)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติ มักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/ หรือ กับทรัพยากรที่มี ตัวตนหรือสินค้า และ/ หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง (Gronross, 1990, อ้างถึงใน ชีรกิติ นวรัตน์ ฌ อยุธยา, 2547 : 6)

การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า (Blois, 1974, อ้างถึงใน ชีรกิติ นวรัตน์ ฌ อยุธยา, 2547 : 6)

บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น (ปณิศา ลัญชานนท์, 2548 : 163)

บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และ ไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทน นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้ (คริส โดเฟอร์ เอช เลิฟลึค และลอเรน ไรท์, อดุลย์ จาตุรงค์กุล ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, ผู้แปล, 2546 : 4) จากความหมายที่กล่าวทั้งหมด อาจสรุป

ความหมายของบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

2.3 ประวัติบริษัทศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ประวัติของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เดิมเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมไปรษณีย์โทรเลข ใช้ชื่อว่ากองช่างโทรศัพท์ โดยได้เปลี่ยนมาเป็น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ท.ศ.ท.) (Telephone Organization of Thailand) เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 ในช่วงแรกรับผิดชอบเฉพาะการวางชุมสายโทรศัพท์ในเขตนครหลวง แต่ในภายหลังได้ดูแลกิจการโทรศัพท์ของทั้งประเทศ โดยโอนความรับผิดชอบมาจากกรมไปรษณีย์โทรเลข

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 องค์การโทรศัพท์ในประเทศไทย ได้แปรรูปแต่ยังคงสถานะรัฐวิสาหกิจในรูปแบบ บริษัทมหาชนจำกัด ใช้ชื่อว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT Corporation Public Company Limited.) เมื่อมีการปรับปรุงโครงสร้างราชการ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ได้ย้ายมาสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ชื่อบริษัท ทศท ได้เปลี่ยนแปลงอีกครั้ง โดยจดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด มหาชน ใช้ชื่อว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 นับว่าเพื่อให้เป็นชื่อที่ตรงกันทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมเปลี่ยนตราสัญลักษณ์เหลือเพียงเครื่องหมาย ทีโอที

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited)^[1] เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสื่อสารโทรคมนาคม และถือว่าเป็นกิจการ โทรศัพท์แห่งชาติของไทย ดำเนินกิจการเกี่ยวกับโทรศัพท์ และการสื่อสาร แปรรูปมาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งก่อตั้งในปี พ.ศ. 2497 ปัจจุบันยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 100

ทำหน้าที่ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมทุกประเภททั้งในและระหว่างประเทศ ผ่านบริการต่างๆ ทั้งทางสายโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งประกอบด้วยใบอนุญาตแบบที่ 3 (ที่มีโครงข่ายของตนเองเพื่อให้เช่าใช้) เดิมเป็นองค์กรที่ทั้งควบคุมการให้บริการโทรคมนาคม และเป็นผู้

ให้บริการ แต่ในปัจจุบัน หน้าที่กำลังดูแลได้ถูกโอนไปยัง คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและสาธารณชนอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม

พันธกิจ

ให้บริการโทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคม

2.4 ประเภทการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ประเภทสินค้าและบริการ

1. ประเภทบริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน

1. บริการโอนสาย

กรณีที่ท่านมีธุรกิจหรือกิจการที่ต้องออกจากบ้านไปยังสถานที่อื่น ซึ่งมีโทรศัพท์ที่ท่านสามารถโอนการเรียกเลขหมายจากบ้าน หรือ สำนักงาน ไปยังเลขหมายของสถานที่ที่จะไป หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้อย่างง่ายดาย

2. บริการรับสายเรียกซ้อน

ขณะที่ใช้สายโทรศัพท์อยู่ หากมีบุคคลอื่นเรียกเข้ามาจะได้ยินสัญญาณแทรกขณะสนทนาคุณ สามารถเลือกสนทนากับใครก็ได้

3. บริการจำกัดการโทรออก

เป็นการป้องกันมิให้บุคคลอื่นมาใช้โทรศัพท์ และเป็นการควบคุมการใช้โทรศัพท์ได้อีกด้วย ผู้ใช้บริการจะได้รับรหัสลับเป็นเลข 4 หลัก เพื่อใช้ในการจำกัดการเรียกออก และสามารถยกเลิกได้เมื่อไม่ต้องการใช้

4. บริการสนทนา 3 สาย

ผู้ใช้สามารถสนทนาได้พร้อมกัน 3 สาย

5. บริการเลขหมายด่วน

ภายใน 4 วินาที หลังยกหูโทรศัพท์ ระบบก็จะเรียกไปยังเลขหมายที่ต้องการอัตโนมัติ

6. บริการหมายเลขย่อ

คุณสามารถย่อเลขหมายทั้งภายในและต่างประเทศ ให้เหลือเลขหมาย เพียง 2 หลัก

7. บริการโทรข้ามอัตโนมัติ

เมื่อคุณติดต่อไปยังเลขหมายปลายทางและสายไม่ว่างเมื่อเลขหมายปลายทางว่าง ทางชุมสายโทรศัพท์จะเรียกไปยังเลขหมายปลายทาง และเลขหมายต้นทางโดยอัตโนมัติ

2. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT 3G เทคโนโลยี 3.9 G ความเร็วสูงสุด 42 Mbps ที่สมบูรณ์ที่สุดช่วยลดเวลา และเพิ่มช่วงเวลาแห่งความสุขให้กับชีวิตออนไลน์ ตอบโจทย์ชีวิตยุคใหม่โดนใจมากขึ้นด้วยคุณภาพบริการที่รับส่งข้อมูลได้พร้อมกันในลักษณะ Triple Play ทั้ง VoIP, Video Telephone, VDO Conference, HD. TV และ Game OnLine

2. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470 เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบแรกที่น่าเข้ามาใช้ในประเทศไทยมี กำลังส่งสูงและมีรัศมีการติดต่อกว้างไกลสูงสุด เนื่องจากมีสถานีโครงข่ายติดตั้งครอบคลุมถนนสายหลัก และพื้นที่ ต่าง ๆ ทั่วประเทศ จึงมีความคมชัดต่อเนื่องตลอดเวลา แม้ในท้องที่ทุรกันดาร แนวชายแดนหรือทะเลฝั่งอ่าวไทยและ ทะเลอันดามันบางส่วน ปัจจุบันอยู่ ระหว่างการพัฒนานำเทคโนโลยี CDMA 2000 1X มาแทนระบบ NMT เดิม

3. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

1. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชุด 007

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ผ่าน รหัสชุด 007 โทรทั่วโลกด้วยคุณภาพเสียงคมชัด วันนี้คุณสามารถ โทรศัพท์ติดต่อสื่อสารได้ครอบคลุมทั่วโลกถึง 213 ปลายทาง ด้วยบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัสชุด 007 ซึ่งเป็นการโทรออกต่างประเทศโดยตรงผ่านโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่(International Direct Dialing หรือ IDD) ด้วยเทคโนโลยี TDM (Time Division Multiplexing) ที่สามารถรองรับได้ทั้งการสื่อสารด้านเสียงและการสื่อสารข้อมูลทำให้คุณภาพเสียงคมชัดและสามารถส่งข้อมูลผ่านแฟกซ์ ได้เป็นอย่างดี ด้วยอัตราค่าบริการต่ำสุดเพียงนาทีละ 9 บาท

2. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ผ่านรหัส 008 ให้คุณติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศได้ 153 ปลายทางทั่วโลก ด้วยเทคโนโลยี Voice over IP (VoIP) ที่ให้คุณภาพเสียงตามมาตรฐานสากล

3. บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง

บริการ Collect call เป็นบริการโทรไปต่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง โดยผ่านพนักงานต่อสายที่ให้บริการด้วยภาษาของประเทศนั้นๆ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายบริการใดๆ เหมาะกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ นักธุรกิจ หรือชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ที่ประสงค์จะโทรกลับบ้านของตนเองโดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาเรื่องภาษาและการชำระค่าบริการ ปัจจุบันเปิดให้บริการมากกว่า 20 ปลายทางทั่วโลก

4. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

1. Hi-speed Internet บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL

บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบมีสายเทคโนโลยี ADSL รองรับการใช้งานที่ต้องการแบนด์วิดท์สูง

2. TOT Wi-Fi บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย

เน็ตแรงไร้สายอิสระที่คุณเลือกได้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง ให้คุณเล่นเน็ตมีชีวิตออนไลน์ได้ไม่จำกัดทุกที่ ทุกเวลา ด้วยพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ

3. TOT fiber 2U บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงบริการทั้งภาคธุรกิจ และส่วนบุคคล ด้วยความเร็วสูงถึง 100 Mbps ให้บริการหลากหลาย อาทิ VoIP บริการ Live TV และบริการ VDO on Demand

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสารพบว่า ผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้สนับสนุนแนวคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ มีดังนี้คือ

ฐิตายุ บุษาลี (2552) จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขม สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกายภาพด้านการจัดจำหน่าย (ช่องทางการให้บริการ) ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ตามลำดับ

พรรณประภา เรืองสกุล (2552) จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าบางเค กลุ่มลูกค้าระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ให้บริการ ในภาพรวม ระดับปานกลาง และด้านคุณภาพของการบริการ ในภาพรวม ระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ (2542) ได้ทำการและวิเคราะห์ระดับ และแนวทางการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทั่วประเทศไทย) พ.ศ.2542 ที่พบว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์(พื้นฐาน) ที่บ้าน และที่สำนักงานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับดี และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543) ได้ทำการศึกษาเพื่อ วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจขอ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทั่วประเทศ) พ.ศ.5243เปรียบเทียบกับปี 2542 และแนวทางการยกระดับความพึงพอใจที่พบว่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานทั่วประเทศ ทั้งนครหลวงและภูมิภาค มีความพึงพอใจในการบริการของ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ดีขึ้น

ศิริพร สะอาดดี (2552) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โช่วเบอร์ (TOT Caller ID) ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ใน พื้นที่ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1.1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐาน โช่วเบอร์ (TOT Caller ID) ของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โช่วเบอร์ (TOT Caller ID) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วน บริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1.1กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้มีจำนวน 400 รายใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 2ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โช่วเบอร์ (TOT Caller ID) ได้แก่ การส่งเสริม การตลาด ความสะดวกในการรับบริการ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการและภาพลักษณ์ การให้บริการขององค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้เป็นสถิติ เชิงพรรณนา และสถิติเปรียบเทียบ (Independent Sample t-test) สถิติ F-test (One-Way Anova) ผล การศึกษา พบว่า (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โช่วเบอร์ (TOTCaller ID) ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1.1 อยู่ในระดับปานกลาง($p < .05$) (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โช่วเบอร์ (TOT Caller ID) ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้านคร หลวงที่ 3.1.1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุสถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา

อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < 0.05$)

สิทธิพร สาเรือง (2552) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการของศูนย์บริการลูกค้า สาขา สามเสน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการของศูนย์บริการลูกค้า สาขา สามเสน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้มีจำนวน 400 รายใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโซวเบอร์ (TOTCaller ID) ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด ความสะดวกในการรับบริการ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ และภาพลักษณ์การให้บริการขององค์กรผลการศึกษา พบว่า (1) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการของศูนย์บริการลูกค้าสาขา สามเสน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดโดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำนวน 3,665 รายต่อเดือน (ที่มา : ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เนื่องจากทราบจำนวน จึงใช้สูตรทราบประชากร โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (Yamane'S, 1973)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด (ร้อยละ)

แทนค่า

$$n = \frac{3665}{(1+(3665)(0.05)^2)}$$

$$= 360 \text{ ราย}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 360 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความครอบคลุมสมบูรณ์จึงมีการเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามไว้ 10 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 370 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถามที่แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed ended question) ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice question) ดังนี้

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- อาชีพ
- รายได้
- ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทของการให้บริการเป็นแบบเลือกคำตอบอิสระกัน (Multiple Choice Checklist) ดังนี้

1. การให้บริการ โทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน
2. การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
3. การให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ
4. การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามส่วนของคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทของการให้บริการ เพื่อวัดระดับคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับการให้คะแนนซึ่งกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 มีค่าระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึงดีมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึงดี

ระดับคะแนน 3 หมายถึงปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึงน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึงน้อยที่สุด

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการดังนี้ (อ้างอิงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 75)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึงคุณภาพมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึงคุณภาพมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึงคุณภาพปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึงคุณภาพน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึงคุณภาพน้อยที่สุด

วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้มานำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงให้เนื้อหาเกิดความชัดเจนก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่นทดสอบ (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้การทดสอบความเชื่อมั่นของครอนบักแอลฟา (Croanbach's Alpha) เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งจะได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความสามารถให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง จากการวิเคราะห์ได้ค่า 0.9667

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษารวบรวมข้อมูลมาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ตัวอย่าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการขอความร่วมมือจากกลุ่มลูกค้าของศูนย์บริการ

ลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาหลักการและแนวคิดทฤษฎีจากตำราวิชาการรวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลความเกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหา และ โครงสร้างของเครื่องมือ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ประมวลผลข้อมูล (Data Processing) โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางคณิตศาสตร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าแจกแจงความถี่และสรุปผลเป็นร้อยละ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 ใช้สถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVA มาใช้ทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Least Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean/Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)
 - สมมติฐานที่ 1 ใช้สูตรสถิติ t-test และสูตรสถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน
 - สมมติฐานที่ 2 ใช้สูตรสถิติ t-test และสูตรสถิติ One way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง/ประชากร
2. ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ การแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ตรงกัน โดยใช้สัญลักษณ์และคำย่อดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของของผู้ใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน แจกแจงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	152	41.10
	หญิง	218	58.90
รวม		370	100
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	3	0.80
	20 – 25 ปี	42	11.40
	26 – 35 ปี	95	25.70
	36 - 45 ปี	140	37.80
	มากกว่า 45 ปี	90	24.30
รวม		370	100
สถานภาพ	โสด	193	52.20
	สมรส	174	47
	หย่าร้าง	3	0.80
รวม		370	100
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	26	7
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	188	50.80
	พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	115	31.10
	ประกอบอาชีพส่วนตัว	41	11.10
รวม		370	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	30	8.10
	10,000 – 20,000 บาท	108	29.20
	20,001 – 30,000 บาท	56	15.10
	30,001 – 50,000 บาท	117	31.60
	มากกว่า 50,000 บาท	59	15.90
รวม		370	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	17.80
	ปริญญาตรี	256	69.20
	ปริญญาโท	38	10.30
	สูงกว่าปริญญาโท	10	2.70
รวม		370	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 370 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ จะเป็นเพศหญิง 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือเพศชายจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ช่วงอายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ช่วงอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ช่วงน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 อาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-40,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมา 10,000-20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 20,001-30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทการให้บริการด้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการให้บริการบริการศูนย์บริการบริษัท

ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทการให้บริการด้าน
โทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน

ประเภทการให้บริการผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการไอเอสเอช	50	13.50
บริการรับสายเรียกซ้อน	96	25.90
บริการจำกัดการโทรออก	71	19.20
บริการสนทนา 3 สาย	44	11.90
บริการเลขหมายด่วน	38	10.30
บริการหมายเลขย่อ	21	5.70
บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ	50	13.50
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 บริการจำกัดการโทรออก มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ด้านบริการไอเอสเอช มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 บริการสนทนา 3 สาย มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 บริการเลขหมายด่วน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 บริการหมายเลขย่อ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้บริการของศูนย์บริการบริษัท ที่
ไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทการใช้บริการด้าน
โทรศัพท์เคลื่อนที่

ประเภทการใช้บริการผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	257	69.50
บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470	113	30.50
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470 มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้บริการของศูนย์บริการบริษัท ที่
ไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทการใช้บริการด้าน
โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ประเภทการใช้บริการผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชุด 007	158	42.70
บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008	122	33
บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง	90	24.30
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ รหัสชุด 007 มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008 มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33 บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ของประเภทการใช้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ จำแนกตามประเภทการใช้บริการด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

ประเภทการใช้บริการผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
TOT Hi-speed Internet บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL	250	67.60
TOT Wi-Fi บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย	76	20.50
TOT fiber 2U บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง	44	11.90
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้าน TOT Hi-speed Internet บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL มีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมา TOT Wi-Fi บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 TOT fiber 2U บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่ และค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพ ในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					X	S.D.	แปลผล	ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านความไว้วางใจ									
1. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง	47 (12.7)	211 (57.0)	99 (26.8)	12 (3.2)	1 (0.3)	3.79	0.710	มาก	2
2. พนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	51 (13.8)	203 (54.9)	98 (26.5)	18 (4.9)	0 (0.0)	3.78	0.741	มาก	3

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					— X	S.D.	แปล ผล	ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. พนักงานปฏิบัติต่อ ลูกค้าด้วยความเป็น กันเอง	58 (15.7)	202 (54.6)	106 (28.6)	3 (0.8)	1 (0.3)	3.85	0.691	มาก	1
รวม						3.80	0.640	มาก	
ด้านความรับผิดชอบ									
4. เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา พนักงานแสดงความ จริงใจเต็มใจช่วยแก้ไข ปัญหาได้เป็นอย่างดี	77 (20.8)	182 (49.2)	104 (28.1)	7 (1.9)	0 (0.0)	3.89	0.744	มาก	2
5. พนักงานมีความพร้อม และยินดีที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า	76 (20.5)	191 (51.6)	91 (24.6)	12 (3.2)	0 (0.0)	3.89	0.756	มาก	1
6. พนักงานมีความรับผิดชอบ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	62 (16.8)	205 (55.4)	101 (27.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	3.88	0.680	มาก	3
รวม						3.89	0.670	มาก	
ด้านความสามารถ									
7. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับ บริการสามารถชี้แจงและ ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็น อย่างดี	48 (13.0)	207 (55.9)	88 (23.8)	26 (7.0)	1 (3.0)	3.74	0.780	มาก	2
8. พนักงานมีความ สามารถในการใช้ เครื่องมืออุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน	39 (10.5)	221 (59.7)	82 (22.2)	24 (6.5)	4 (1.1)	3.72	0.780	มาก	3

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					— X	S.D.	แปล ผล	ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. พนักงานมีความรู้และ ประสบการณ์สามารถ ให้บริการแก่ลูกค้าได้ เป็นอย่างดี	59 (15.9)	59 (15.9)	101 (27.3)	22 (5.9)	0 (0.0)	3.77	0.786	มาก	1
รวม						3.74	0.710	มาก	
ด้านการเข้าถึงบริการ									
10. ลูกค้าสามารถติดต่อ ขอรับบริการได้สะดวก	63 (17.0)	185 (50.0)	94 (25.4)	24 (6.5)	4 (1.1)	3.75	0.850	มาก	1
11. ลูกค้าสามารถหา ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ฯได้สะดวก	58 (15.7)	178 (48.1)	95 (25.7)	35 (25.7)	4 (1.1)	3.68	0.888	มาก	3
12. ลูกค้าสามารถเดิน ทางมาใช้บริการได้อย่าง สะดวก	56 (15.1)	199 (53.8)	86 (23.2)	11 (3.0)	18 (4.9)	3.71	0.928	มาก	2
รวม						3.72	0.812	มาก	
ด้านความสุภาพอัธยาศัย ไมตรี									
13. พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อน โขนและมี กิริยาสุภาพ	71 (19.2)	181 (48.9)	114 (30.8)	4 (1.1)	0 (0.0)	3.86	0.725	มาก	2
14. พนักงานมีบุคลิกภาพ ดีน่าประทับใจ	73 (19.7)	186 (50.3)	104 (28.1)	6 (1.6)	1 (0.3)	3.88	0.744	มาก	1
15. พนักงานเอาใจใส่ ดูแลลูกค้าทุกรายการ อย่างเป็นกันเอง	59 (15.9)	210 (56.8)	92 (24.9)	8 (2.2)	1 (0.3)	3.86	0.707	มาก	3
รวม						3.87	0.670	มาก	

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					— X	S.D.	แปล ผล	ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการติดต่อสื่อสาร									
16. การติดต่อเพื่อขอรับ ข้อมูลต่างๆได้รับความ รวดเร็ว	44 (11.9)	208 (56.2)	98 (26.5)	11 (3.0)	9 (2.4)	3.72	0.804	มาก	2
17. การสื่อสารระหว่าง พนักงานและลูกค้ามี ความชัดเจนเข้าใจง่าย	50 (13.5)	199 (53.8)	98 (26.5)	21 (5.7)	2 (0.5)	3.74	0.781	มาก	1
18. ลูกค้าสามารถใช้ บริการติดต่อสื่อสารผ่าน ทางโทรศัพท์และระบบ อินเทอร์เน็ตได้อย่าง รวดเร็ว	49 (13.2)	187 (50.5)	116 (31.4)	15 (4.1)	3 (0.8)	3.71	0.775	มาก	3
รวม						3.73	0.705	มาก	
ด้านความน่าเชื่อถือ									
19. สถานที่ให้บริการต่าง ๆได้รับความสะดวก รวดเร็ว	83 (22.4)	218 (58.9)	64 (17.3)	5 (1.4)	0 (0.0)	4.02	0.672	มาก	1
20. พนักงานให้บริการ อย่างรวดเร็วและตรงต่อ เวลา	65 (17.6)	204 (55.1)	86 (23.2)	12 (3.2)	3 (0.8)	3.85	0.769	มาก	3
21. พนักงานสถานที่ให้ บริการเป็นระเบียบและ ทันสมัย	78 (21.1)	211 (57.0)	77 (20.8)	4 (1.1)	0 (0.0)	3.98	0.680	มาก	2
รวม						3.95	0.615	มาก	
ด้านความปลอดภัย									
22. ระบบรักษาความ ปลอดภัยมีมาตรฐาน รัดกุม	65 (17.6)	214 (57.8)	78 (21.1)	13 (3.5)	0 (0.0)	3.89	0.719	มาก	2

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					X	S.D.	แปลผล	ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
23. ลูกค้ายึดใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน	70 (18.9)	223 (60.3)	65 (17.6)	65 (17.6)	12 (3.2)	3.95	0.702	มาก	1
24. ระบบงานการให้บริการมีความรอบคอบปลอดภัย	64 (17.3)	202 (54.6)	87 (23.5)	17 (4.6)	0 (0.0)	3.85	0.755	มาก	3
รวม						3.90	0.653	มาก	
ด้านความเข้าใจและรู้จัก									
ลูกค้าจริง									
25. พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าจริง	61 (16.5)	163 (44.1)	111 (30.0)	35 (9.5)	0 (0.0)	3.68	0.860	มาก	3
26. พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	56 (15.1)	216 (58.4)	86 (23.2)	12 (3.2)	0 (0.0)	3.85	0.703	มาก	1
27. พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าตลอดระยะเวลาการใช้บริการ	62 (16.8)	187 (50.5)	96 (25.9)	24 (6.5)	1 (0.3)	3.77	0.812	มาก	2
รวม						3.77	0.712	มาก	
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม									
28. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการลูกค้าอย่างครบถ้วน	80 (21.6)	181 (48.9)	102 (27.6)	7 (1.9)	0 (0.0)	3.90	0.748	มาก	2
29. พนักงานให้คำแนะนำแก่ลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	66 (17.8)	189 (51.1)	103 (27.8)	11 (3.0)	1 (0.3)	3.83	0.757	มาก	3

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ					— X	S.D.	แปล ผล	ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
30.พนักงานให้บริการ อย่างประทับใจ	68 (18.4)	214 (57.8)	74 (20.0)	14 (3.8)	0 (0)	3.91	0.727	มาก	1
รวม						3.88	0.659	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่จังหวัดนะ ด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ด้านความไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.85 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.79

ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานมีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าตลอด มีค่าเฉลี่ย 3.89 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาพนักงานแสดงความจริงใจเต็มใจช่วยแก้ปัญหาได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.89

ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานมีความรู้และประสบการณ์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.77 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือพนักงานมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบริการสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.74

ด้านการเข้าถึงบริการ มีมีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.75 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือลูกค้าสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.71

ด้านสุขภาพ/อริยาสัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยรวม 3.87 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานมีบุคลิกภาพดีน่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.88 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือพนักงานพูดจาสุภาพอ่อนโยนและมีกิริยาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.73 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.74 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือการติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ ได้รับความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.72

ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.95 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่สถานที่ให้บริการต่างๆ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.02 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือพนักงานสถานที่ให้บริการ เป็นระเบียบและทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.98

ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือระบบรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานรัดกุม มีค่าเฉลี่ย 3.89

ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.77 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.85 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือพนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าตลอดระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77

ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานให้บริการอย่างประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 จัดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการลูกค้าอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยรวม

คุณภาพในการให้บริการ	X	S.D.	แปรผล	ที่
ด้านความไว้วางใจได้	3.80	0.640	มาก	6
ด้านความรับผิดชอบ	3.89	0.670	มาก	3
ด้านความสามารถ	3.74	0.710	มาก	8
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.72	0.812	มาก	10
ด้านสุขภาพ/อภัยภัยไม่ตรี	3.87	0.670	มาก	5
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.73	0.705	มาก	9
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.95	0.615	มาก	1
ด้านความปลอดภัย	3.90	0.653	มาก	2
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	3.77	0.712	มาก	7
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	3.88	0.659	มาก	4
รวม	3.82	0.546	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพในการให้บริการของของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยรวมคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่า 3.82 จัดอยู่ในระดับมาก โดยที่คุณภาพในการ

ให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig
ด้านความไว้วางใจ	ชาย	3.76	0.622	-1.103	368	0.271
	หญิง	3.83	0.651			
ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	3.83	0.719	-1.340	368	0.181
	หญิง	3.93	0.633			
ด้านความสามารถ	ชาย	3.57	0.755	-3.965	368	0.000*
	หญิง	3.87	0.650			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ชาย	3.61	0.966	-1.935	368	0.054
	หญิง	3.79	0.677			
ด้านสุขภาพ/อรรถาภัยไม่ตรี	ชาย	3.83	0.640	-0.777	368	0.438
	หญิง	3.89	0.691			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	3.64	0.788	-1.900	368	0.058
	หญิง	3.79	0.635			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	3.81	0.625	-3.891	368	0.000*
	หญิง	4.06	0.587			
ด้านความปลอดภัย	ชาย	3.78	0.711	-2.839	368	0.005*
	หญิง	3.98	0.597			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ชาย	3.65	0.768	-2.723	368	0.007*
	หญิง	3.85	0.660			

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ชาย	3.76	0.699	-2.904	368	0.004*
	หญิง	3.96	0.618			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าคุณภาพในการให้บริการด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.005, 0.007 และ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ แตกต่างกันในด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่เพศหญิงมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการมากกว่าและด้านมากกว่าเพศชาย ส่วนคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุภาพ/อัยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.271, 0.181, 0.054, 0.438 และ 0.058 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้าน สุภาพ/อัยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 เอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

สถิติที่จะนำมาวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.142	4	0.785	1.938	0.104
	ภายในกลุ่ม	147.900	365	0.405		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.897	4	0.474	1.056	0.378
	ภายในกลุ่ม	163.930	365	0.449		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	10.395	4	2.599	5.409	0.000*
	ภายในกลุ่ม	175.384	365	0.481		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.464	4	4.866	7.941	0.000*
	ภายในกลุ่ม	223.660	365	0.613		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อัยยาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	4.209	4	1.052	2.379	0.051
	ภายในกลุ่ม	161.458	365	0.442		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	8.372	4	2.093	4.366	0.002*
	ภายในกลุ่ม	174.976	365	0.479		
	รวม	183.348	369			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.457	4	0.614	1.637	0.164
	ภายในกลุ่ม	136.953	365	0.375		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.789	4	1.697	4.111	0.003*
	ภายในกลุ่ม	150.684	365	0.413		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	9.663	4	2.416	4.964	0.001*
	ภายในกลุ่ม	177.637	365	0.487		
	รวม	187.300	369			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.719	4	1.680	3.997	0.003*
	ภายในกลุ่ม	153.382	365	0.420		
	รวม	160.101	369			

*ค่าระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่วงอายุของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.002, 0.003, 0.001, 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการในช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อไป ส่วนคุณภาพในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสุขภาพ/อหยาศย์ไมตรี และด้านความน่าเชื่อถือ Sig. เท่ากับ 0.104, 0.378, 0.051 และ 0.164 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสุขภาพ/อหยาศย์ไมตรี และด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.9.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 20 ปี	20 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
กลุ่ม I	Mean	3.22	3.75	3.48	3.86	3.86
น้อยกว่า 20 ปี	3.22		-0.53 (0.200)	-0.26 (0.525)	-0.64 (0.116)	-0.63 (0.120)
20 – 25 ปี	3.75			0.27 (0.034*)	-0.11 (0.387)	-0.10 (0.433)
26 – 35 ปี	3.48				-0.38 (0.000*)	-0.37 (0.000*)
36-45 ปี	3.86					-0.00 (0.966)
มากกว่า 45 ปี	3.86					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-25 ปี อายุเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-25 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-25 ปี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 และมากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 และ 0.37 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการเข้าถึงบริการมากกว่า

ตารางที่ 4.9.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 20 ปี	20 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 -45 ปี	มากกว่า 45 ปี
กลุ่ม I	Mean	4.33	3.83	3.34	3.89	3.77
น้อยกว่า 20 ปี	4.33		0.51 (0.278)	0.99 (0.031*)	0.45 (0.330)	0.56 (0.221)
20 – 25 ปี	3.83			0.49 (0.001*)	-0.06 (0.649)	0.06 (0.707)
26 – 35 ปี	3.34				-0.55 (0.000*)	-0.43 (0.000*)
36 -45 ปี	3.89					-0.12 (0.266)
มากกว่า 45 ปี	3.77					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่อายุน้อยกว่า 20 ปี และอายุ 20-25ปีมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 และ 0.49 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และ 0.001 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55 และ 0.43 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการเข้าถึงบริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.9.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 20 ปี	20 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 -45 ปี	มากกว่า 45 ปี
กลุ่ม I	Mean	4.00	3.80	3.51	3.88	3.68
น้อยกว่า 20 ปี	4.00		0.20 (0.632)	0.49 (0.230)	0.12 (0.768)	0.32 (0.428)
20 – 25 ปี	3.80			0.29 (0.025*)	-0.08 (0.515)	0.12 (0.339)
26 – 35 ปี	3.51				-0.37 (0.000*)	-0.17 (0.105*)
36 -45 ปี	3.88					0.20 (0.031)
มากกว่า 45 ปี	3.68					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-25 ปี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และ 0.17 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.105 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่า

ตารางที่ 4.9.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 20 ปี	20 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 -45 ปี	มากกว่า 45 ปี
กลุ่ม I	Mean	3.56	4.06	3.68	3.98	3.93
น้อยกว่า 20 ปี	3.56		0.51 (0.187)	-0.13 (0.733)	-0.42 (0.263)	-0.37 (0.322)
20 – 25 ปี	4.06			0.38 (0.002*)	0.09 (0.440)	0.13 (0.266)
26 – 35 ปี	3.68				-0.29 (0.001*)	-0.25 (0.010*)
36 -45 ปี	3.98					0.05 (0.592)
มากกว่า 45 ปี	3.93					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 20-25 ปี เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีอายุ 26-35 ปีมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และผู้ให้บริการที่มีอายุ 26-35 ปีเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.25 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัยน้อยกว่า

ตารางที่ 4.9.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ
บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จัก
ลูกค้าจริง

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
	กลุ่ม J	น้อยกว่า 20 ปี	20 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 -45 ปี	มากกว่า 45 ปี
กลุ่ม I	Mean	3.22	4.05	3.56	3.75	3.89
น้อยกว่า 20 ปี	3.22		-0.83 (0.048*)	-0.34 (0.408)	-0.53 (0.194)	0.67 (0.102)
20 – 25 ปี	4.05			0.49 (0.000*)	0.30 (0.017*)	0.16 (0.235)
26 – 35 ปี	3.56				-0.19 (0.040*)	-0.33 (0.001*)
36 -45 ปี	3.75					-0.14 (0.138)
มากกว่า 45 ปี	3.89					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-25 ปี และ 26-35 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 และ 0.34 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 และ 0.408 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-25 ปีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี และอายุ 36-45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 และ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.017 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และ 0.33 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่า

ตารางที่ 4.9.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ /บริการที่เป็นรูปธรรม

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
	กลุ่ม J	น้อยกว่า 20 ปี	20 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 -45 ปี	มากกว่า 45 ปี
กลุ่ม I	Mean	3.22	4.11	3.72	3.95	3.86
น้อยกว่า 20 ปี	3.22		-0.89 (0.022*)	-0.50 (0.192)	-0.73 (0.055)	-0.64 (0.095)
20 – 25 ปี	4.11			0.39 (0.001*)	-0.16 (0.159)	0.25 (0.038*)
26 – 35 ปี	3.72				-0.23 (0.008*)	-0.14 (0.143)
36 -45 ปี	3.95					0.09 (0.301)
มากกว่า 45 ปี	3.86					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-25 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20-25 ปีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี และอายุมากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 และ 0.25 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.038 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปี และอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมน้อยกว่า

1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	6.023	2	3.012	7.622	0.001*
	ภายในกลุ่ม	145.018	367	0.395		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	11.191	2	5.595	13.280	0.000*
	ภายในกลุ่ม	154.636	367	0.421		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	11.659	2	5.830	12.288	0.000*
	ภายในกลุ่ม	174.119	367	0.474		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.398	2	4.699	7.378	0.001*
	ภายในกลุ่ม	233.726	367	0.637		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อภัยภัยไม่ตรี	ระหว่างกลุ่ม	9.044	2	4.522	10.596	0.000*
	ภายในกลุ่ม	156.622	367	0.427		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.887	2	2.944	6.088	0.003*
	ภายในกลุ่ม	177.461	367	0.484		
	รวม	183.348	369			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.465	2	0.732	1.949	0.144
	ภายในกลุ่ม	137.945	367	0.376		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.333	2	1.166	2.759	0.065
	ภายในกลุ่ม	155.140	367	0.423		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	7.984	2	3.992	8.170	0.000*
	ภายในกลุ่ม	179.316	367	0.489		
	รวม	187.300	369			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.155	2	1.077	2.503	0.083
	ภายในกลุ่ม	157.946	367	0.430		
	รวม	160.101	369			

*ค่าระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่วงสถานภาพของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ/อัยยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000, 0.000, 0.001, 0.000, 0.003, 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการในช่วงสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อไป ส่วนคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัยและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม Sig. เท่ากับ 0.114, 0.065 และ 0.083 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันในคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัยและด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม

ตารางที่ 4.10.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ

LSD

สถานภาพสมรส	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.69	3.92	4.44
โสด	3.69		-23 (0.001*)	-0.76 (0.040*)
สมรส	3.92			-53 (0.151)
หย่าร้าง	4.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 และ 0.76 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความไว้วางใจน้อยกว่า

ตารางที่ 4.10.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบ

LSD

สถานภาพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.72	4.07	3.78
โสด	3.72		-35 (0.000*)	-0.05 (0.886)

ตารางที่ 4.10.2 (ต่อ)

สถานภาพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.72	4.07	3.78
สมรส	4.07			30 (0.436)
หย่าร้าง	3.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบน้อยกว่า

ตารางที่ 4.10.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

สถานภาพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.58	3.91	4.44
โสด	3.58		-0.33 (0.000*)	-0.86 (0.032*)
สมรส	3.91			-0.53 (0.187)
หย่าร้าง	4.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 และ 0.86 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.10.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

สถานภาพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.56	3.88	4.00
โสด	3.56		-0.32 (0.000*)	-0.44 (0.347)
สมรส	3.88			-0.12 (0.795)
หย่าร้าง	4.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการเข้าถึงบริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.10.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อัยาศัยไมตรี

LSD

สถานภาพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.73	4.01	4.67
โสด	3.73		-0.28 (0.000*)	-0.94 (0.014*)
สมรส	4.01			-0.66 (0.83)
หย่าร้าง	4.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสดเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 และ 0.94 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อัยาศัยไมตรีน้อยกว่า

ตารางที่ 4.10.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.63	3.82	4.67
โสด	3.63		-0.19 (0.010*)	-1.03 (0.011*)

ตารางที่ 4.10.6 (ต่อ)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.63	3.82	4.67
สมรส	3.82			-0.85
				(0.037*)
หย่าร้าง	4.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพโสด เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และ 1.03 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และ 0.011 และผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีหย่าร้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่า

ตารางที่ 4.10.7 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง

LSD				
อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	โสด	สมรส	หย่าร้าง
กลุ่ม I	Mean	3.63	3.90	4.44
โสด	3.63		-0.27	-0.81
			(0.000*)	(0.047*)
สมรส	3.90			-0.54
				(0.184)
หย่าร้าง	4.44			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และ 0.81 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ ศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง น้อยกว่า

1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5.913	3	1.971	4.971	0.002*
	ภายในกลุ่ม	145.129	366	0.397		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.679	3	0.893	2.004	0.113
	ภายในกลุ่ม	163.148	366	0.446		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	8.659	3	2.886	5.964	0.001*
	ภายในกลุ่ม	177.120	366	0.484		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.208	3	5.069	8.140	.000*
	ภายในกลุ่ม	227.917	366	0.623		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อรรถาสัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	7.250	3	2.417	5.583	0.001*
	ภายในกลุ่ม	158.417	366	0.433		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.481	3	1.494	3.056	0.028*
	ภายในกลุ่ม	178.867	366	0.489		
	รวม	183.348	369			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	9.131	3	3.044	8.551	0.000*
	ภายในกลุ่ม	130.279	366	0.356		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	9.178	3	3.059	7.551	0.000*
	ภายในกลุ่ม	148.294	366	0.405		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	17.324	3	5.775	12.434	0.000*
	ภายในกลุ่ม	169.976	366	0.464		
	รวม	187.300	369			
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.420	3	1.807	4.275	0.006*
	ภายในกลุ่ม	154.681	366	0.423		
	รวม	160.101	369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่วงอาชีพของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่าด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ/อัยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย Sig. เท่ากับ 0.002, 0.001, 0.000, 0.001, 0.028 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการในช่วงอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อไป ส่วนคุณภาพในด้านความรับผิดชอบ Sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันในคุณภาพในด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.11.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของบริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านไว้วางใจ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	3.97	3.77	3.71	4.11
นักเรียน/ นักศึกษา	3.97		0.21 (0.115)	0.26 (0.057)	-0.14 (0.378)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.77			0.05 (0.478)	-0.35 (0.001*)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.71				-0.05 (0.478)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	4.11				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพส่วนตัว มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความไว้วางใจน้อยกว่า

ตารางที่ 4.11.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบ อาชีพส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	3.94	3.81	3.52	3.92
นักเรียน/ นักศึกษา	3.94		0.12 (0.402)	0.41 (0.007*)	0.02 (0.921)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.81			0.29 (0.001*)	-0.10 (0.382)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.52				-0.39 (0.002*)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	3.92				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเป็นนักเรียน/นักศึกษาและรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 และ 0.29 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และ 0.001 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพส่วนตัว มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.11.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	4.14	3.83	3.45	3.68
นักเรียน/ นักศึกษา	4.14		0.31 (0.057)	0.69 (0.000*)	0.46 (0.021*)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.83			0.38 (0.000*)	0.17 (0.293)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.45				-0.23 (0.104)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	3.68				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเป็นนักเรียน/นักศึกษา เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างและประกอบอาชีพส่วนตัว มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69 และ 0.46 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.021 และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการเข้าถึงบริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.11.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสภาพ/อรรถศาสตร์

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	3.73	3.87	3.77	4.24
นักเรียน/ นักศึกษา	3.73		-0.13 (0.329)	-0.03 (0.810)	-0.51 (0.002)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.87			0.10 (0.200)	-0.37 (0.001*)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.77				-0.47 (0.000*)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	4.24				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีประกอบอาชีพส่วนตัว เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 และ 0.47 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสภาพ/อรรถศาสตร์มากกว่า

ตารางที่ 4.11.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	4.04	3.75	3.61	3.80
นักเรียน/ นักศึกษา	4.04		0.29 (0.047*)	0.43 (0.005*)	0.24 (0.169)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.75			0.14 (0.090)	-0.05 (0.677)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.61				-0.19 (0.134)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	3.80				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเป็นนักเรียน/นักศึกษา เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.43 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 และ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่า

ตารางที่ 4.11.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความน่าเชื่อถือ

LSD

อาชีพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	4.13	3.90	3.86	4.36
นักเรียน/ นักศึกษา	4.13		0.23 (0.069)	0.027 (0.036)	-0.23 (0.126)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.90			0.05 (0.519)	-0.46 (0.000*)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.86				-0.50 (0.000*)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	4.36				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพส่วนตัวเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 และ 0.50 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่า

ตารางที่ 4.11.7 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัย

LSD

อาชีพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	3.96	3.89	3.75	4.30
นักเรียน/ นักศึกษา	3.96		0.08 (0.574)	0.21 (0.133)	-0.34 (0.034*)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.89			0.13 (0.079)	-0.41 (0.000*)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.75				-0.55 (0.000*)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	4.30				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพส่วนตัวเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34, 0.41 และ 0.55 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัยน้อยกว่า

ตารางที่ 4.11.8 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้า

LSD

อาชีพ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ รับจ้าง	ประกอบอาชีพ ส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	3.91	3.72	3.61	4.34
นักเรียน/ นักศึกษา	3.91		0.19 (0.175)	0.30 (0.044*)	-0.43 (0.012*)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.72			0.10 (0.195)	-0.63 (0.000*)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.61				-0.73 (0.000*)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	4.34				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.8 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่นักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 และใช้บริการที่ประกอบอาชีพส่วนตัวเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43, 0.63 และ 0.73 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าต่ำกว่า

ตารางที่ 4.11.9 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/รับจ้าง	ประกอบ อาชีพส่วนตัว
กลุ่ม I	Mean	4.04	3.87	3.76	4.15
นักเรียน/ นักศึกษา	4.04		0.16 (0.228)	0.28 (0.049*)	-0.12 (0.477)
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.87			0.11 (0.137)	-0.28 (0.013*)
พนักงานบริษัท เอกชน/รับจ้าง	3.76				-0.40 (0.001*)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	4.15				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11.9 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่าและผู้ใช้บริการที่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพส่วนตัวมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมน้อยกว่า

1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	8.688	4	2.172	5.569	0.000*
	ภายในกลุ่ม	142.354	365	0.390		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	11.415	4	2.854	6.746	0.000*
	ภายในกลุ่ม	154.412	365	0.423		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	14.055	4	3.514	7.468	0.000*
	ภายในกลุ่ม	171.724	365	0.470		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.532	4	5.633	9.321	0.000*
	ภายในกลุ่ม	220.592	365	0.604		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อริยาสั้ยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	4.299	4	1.075	2.431	0.047*
	ภายในกลุ่ม	161.368	365	0.442		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.587	4	2.897	6.156	0.000*
	ภายในกลุ่ม	171.761	365	0.471		
	รวม	183.348	369			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	21.470	4	5.367	16.611	0.000*
	ภายในกลุ่ม	117.940	365	0.323		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	13.258	4	3.314	8.389	0.000*
	ภายในกลุ่ม	144.215	365	0.395		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	15.943	4	3.986	8.490	0.000*
	ภายในกลุ่ม	171.357	365	0.469		
	รวม	187.300	369			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.928	4	2.482	6.033	0.000*
ที่เป็นรูปธรรม	ภายในกลุ่ม	150.173	365	0.411		
	รวม	160.101	369			

*ค่าระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่วงอาชีพของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่าด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ/อรรถศาสตร์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.047, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการในช่วงอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อไป

ตารางที่ 4.12.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านไว้วางใจ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.04	3.98	3.78	3.69	3.61
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.04		0.07 (0.592)	0.26 (0.062)	0.35 (0.006*)	0.43 (0.002*)
10,000-20,000 บาท	3.98			0.02 (0.058)	0.29 (0.001*)	0.37 (0.000*)

ตารางที่ 4.12.1 (ต่อ)

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000	10,000-	20,001-	30,001-	มากกว่า
		บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	50,000 บาท	50,000 บาท
20,001-30,000 บาท	3.78				0.09 (0.374)	0.17 (0.146)
30,001-50,000 บาท	3.69					0.08 (0.427)
มากกว่า 50,000 บาท	3.61					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทและมากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และ 0.43 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ 0.002 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทและมากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.37 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความด้านไว้วางใจน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.00	4.10	3.84	3.84	3.58
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.00		0.10 (0.448)	0.16 (0.276)	0.16 (0.240)	0.42 (0.004)
10,000-20,000 บาท	4.10			0.26 (0.047*)	0.26 (0.003*)	0.53 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.84				0.00 (0.970)	0.26 (0.031*)
30,001-50,000 บาท	3.84					0.27 (0.011*)
มากกว่า 50,000 บาท	3.58					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท 30,001-50,000 บาทและมากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26, 0.26 และ 0.53 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047, 0.003 และ 0.000 และผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	3.91	3.98	3.80	3.59	3.47
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.91		-0.07 (0.619)	0.11 (0.465)	0.32 (0.024*)	0.44 (0.005*)
10,000-20,000 บาท	3.98			0.18 (0.104)	0.39 (0.000*)	0.51 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.80				0.21 (0.067)	0.32 (0.012*)
30,001-50,000 บาท	3.59					0.12 (0.282)
มากกว่า 50,000 บาท	3.47					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้รายได้ 30,001-50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 และ 0.39 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 และ 30,001-50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 0.51 และ 0.32 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 0.000 และ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.16	3.90	3.84	3.58	3.31
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.16		0.25 (0.114)	0.32 (0.073)	0.58 (0.000*)	0.85 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.90			0.06 (0.629)	.32 (0.002*)	0.60 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	3.84				0.26 (0.040*)	0.53 (0.000*)
30,001-50,000 บาท	3.58					0.27 (0.028*)
มากกว่า 50,000 บาท	3.31					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้รายได้ 30,001-50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 และ 20,001-30,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58, 0.32 และ 0.26 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002 และ 0.040 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาทและ 30,001-50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85, 0.60, 0.53 และ 0.27 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 0.000 และ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในการเข้าถึงบริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	3.77	4.02	3.85	3.83	3.72
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.77		-0.25 (0.064)	-0.08 (0.602)	-0.06 (0.647)	0.04 (0.771)
10,000-20,000 บาท	4.02			0.18 (0.108)	0.19 (0.031*)	0.30 (0.006*)
20,001-30,000 บาท	3.85				0.02 (0.881)	0.12 (0.326)
30,001-50,000 บาท	3.83					0.11 (0.319)
มากกว่า 50,000 บาท	3.72					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้รายได้ 10,000-20,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001-50,000 และ มากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 และ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรีน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.03	3.81	3.95	3.59	3.50
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.03		-0.23 (0.109)	0.08 (0.602)	0.45 (0.002*)	0.53 (0.001*)
10,000-20,000 บาท	3.81			-0.15 (0.194)	0.22 (0.017*)	0.30 (0.007*)
20,001-30,000 บาท	3.95				0.37 (0.001*)	0.45 (0.000*)
30,001-50,000 บาท	3.59					0.08 (0.443)
มากกว่า 50,000 บาท	3.50					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้รายได้ 30,001-50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 และ 20,001-30,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45, 0.22 และ 0.37 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.017 และ 0.001 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาทและ 30,001-50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53, 0.30, 0.45 และ 0.08 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 , 0.007, 0.000 และ 0.443 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.7 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.41	4.18	4.00	3.76	3.66
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.41		0.24 (0.046*)	0.41 (0.002*)	0.65 (0.000*)	0.76 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	4.18			0.18 (0.061)	0.42 (0.000*)	0.52 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	4.00				0.24 (0.009*)	0.34 (0.001*)
30,001-50,000 บาท	3.76					0.10 (0.260)
มากกว่า 50,000 บาท	3.66					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-50,000 และ มากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24, 0.41, 0.65 และ 0.76 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046, 0.002, 0.000 และ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001-50,000 และ มากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 และ 0.52 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001-50,000 และ มากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และ 0.34 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความน่าเชื่อถือน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.8 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.08	4.07	4.06	3.76	3.59
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.08		0.01 (0.958)	0.02 (0.898)	0.31 (0.015*)	0.48 (0.001)
10,000-20,000 บาท	4.07			0.01 (0.912)	0.31 (0.000*)	0.48 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	4.06				0.30 (0.004*)	0.47 (0.000*)
30,001-50,000 บาท	3.76					0.17 (0.091)
มากกว่า 50,000 บาท	3.59					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.8 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้รายได้ 30,001-50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 และ 20,001-30,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31, 0.31 และ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015, 0.000 และ 0.004 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 และ 0.47 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัยน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.9 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.13	3.94	3.90	3.56	3.56
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.13		-0.20 (0.169)	0.23 (0.131)	0.58 (0.000*)	0.57 (0.000*)
10,000-20,000 บาท	3.94			0.04 (0.727)	0.38 (0.000*)	0.38 (0.001*)
20,001-30,000 บาท	3.90				0.34 (0.002)	0.34 (0.008*)
30,001-50,000 บาท	3.56					0.00 (0.973)
มากกว่า 50,000 บาท	3.56					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.9 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้รายได้ 30,001-50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 และ 0.38 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57, 0.38 และ 0.34 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่า

ตารางที่ 4.12.10 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
กลุ่ม I	Mean	4.13	4.06	3.86	3.77	3.65
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.13		-0.07 (0.589)	0.27 (0.063)	0.36 (0.007*)	0.48 (0.001*)
10,000-20,000 บาท	4.06			0.20 (0.061)	0.29 (0.001*)	0.41 (0.000)
20,001-30,000 บาท	3.86				0.09 (0.398)	0.21 (0.075)
30,001-50,000 บาท	3.77					0.13 (0.222)
มากกว่า 50,000 บาท	3.65					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12.10 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 และ 0.48 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.001 และ 0.001 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มี 30,001-50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมน้อยกว่า

1.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	11.907	3	3.969	10.441	0.000*
	ภายในกลุ่ม	139.134	366	.380		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	7.520	3	2.507	5.795	0.001*
	ภายในกลุ่ม	158.307	366	.433		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	16.186	3	5.395	11.644	0.000*
	ภายในกลุ่ม	169.593	366	.463		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.278	3	7.426	12.307	0.000*
	ภายในกลุ่ม	220.847	366	.603		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อัยาศัยไม่ตรี	ระหว่างกลุ่ม	9.292	3	3.097	7.249	0.000*
	ภายในกลุ่ม	156.375	366	.427		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.186	3	.729	1.472	0.222
	ภายในกลุ่ม	181.162	366	.495		
	รวม	183.348	369			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	11.011	3	3.670	10.462	0.000*
	ภายในกลุ่ม	128.399	366	.351		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	10.995	3	3.665	9.157	0.000*
	ภายในกลุ่ม	146.478	366	.400		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	21.748	3	7.249	16.027	0.000*
	ภายในกลุ่ม	165.552	366	.452		
	รวม	187.300	369			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.514	3	1.838	4.352	0.005*
	ภายในกลุ่ม	154.587	366	.422		
	รวม	160.101	369			

*ค่าระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่วงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่าด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ/อรรถศาสตร์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย Sig. เท่ากับ 0.000 0.001, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการในช่วงอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อไป ส่วนคุณภาพในด้านการติดต่อสื่อสาร Sig. เท่ากับ 0.222 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ

LSD

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.97	3.73	3.74	5.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.97		0.24 (0.006*)	0.23 (0.064)	-0.76 (0.000*)

ตารางที่ 4.13.1 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.97	3.73	3.74	5.00
ปริญญาตรี	3.73			0.00 (0.972)	-1.00 (0.000*)
ปริญญาโท	3.74				-1.00 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาโท	5.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และรู้จักลูกค้าจริงมากกว่าและผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76, 1.00 และ 1.00 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านไว้วางใจน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ

LSD

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.16	3.80	3.90	4.67
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.16		0.35 (0.000*)	0.25 (0.060)	-0.04 (0.084)

ตารางที่ 4.13.2 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.16	3.80	3.90	4.67
ปริญญาตรี	3.80			-0.10 (0.388)	-0.40 (0.063)
ปริญญาโท	3.90				-0.30 (0.205)
สูงกว่าปริญญาโท	4.67				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.86	3.77	3.18	4.67
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.86		0.09 (0.345)	0.68 (0.000*)	-0.44 (0.060)
ปริญญาตรี	3.77			0.59 (0.000*)	-0.53 (0.017)

ตารางที่ 4.13.3 (ต่อ)

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
ระดับการศึกษา	กลุ่ม J				
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ปริญญาโท	3.18				-1.12 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาโท	4.67				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68 และ 0.59 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
ระดับการศึกษา	กลุ่ม J				
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.90	3.72	3.12	5.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.90		0.18 (0.103)	0.78 (0.000*)	-0.63 (0.017*)
ปริญญาตรี	3.72			0.60 (0.000*)	-0.81 (0.001*)

ตารางที่ 4.13.4 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	3.90	3.72	3.12	5.00
ปริญญาโท	3.12				-1.41 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาโท	5.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63 และ 0.81 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการเข้าถึงบริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/ธรรมาสัยไมตรี

LSD

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.03	3.82	3.70	4.67
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.03		0.21 (0.019*)	0.33 (0.014)	-0.60 (0.007*)
ปริญญาตรี	3.82			0.12 (0.308)	-0.82 (0.000*)

ตารางที่ 4.13.5 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.03	3.82	3.70	4.67
ปริญญาโท	3.70				-0.93 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาโท	4.67				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60, 0.82, 0.93 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.000, 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรีน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ

LSD

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.23	3.93	3.59	4.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.23		0.30 (0.000*)	0.64 (0.000*)	-0.01 (0.976)
ปริญญาตรี	3.93			0.34 (0.001*)	-0.31 (0.108)

ตารางที่ 4.13.6 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.23	3.93	3.59	4.33
ปริญญาโท	3.59				-0.65 (0.002*)
สูงกว่าปริญญาโท	4.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.65 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.7 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย

LSD

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.19	3.85	3.61	4.67
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19		0.34 (0.000*)	0.58 (0.000*)	-0.11 (0.599)
ปริญญาตรี	3.85			0.24 (0.027*)	-0.45 (0.028*)
ปริญญาโท	3.61				-0.69 (0.002*)

ตารางที่ 4.13.7 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.19	3.85	3.61	4.67
สูงกว่าปริญญาโท	4.67				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และ 0.58 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และ 0.45 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027, 0.028 และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัยน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.8 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง

LSD

ระดับการศึกษา	กลุ่ม J	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.19	3.73	3.27	4.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19		0.47 (0.000*)	0.92 (0.000*)	0.33 (0.155)
ปริญญาตรี	3.73			0.45 (0.000*)	-0.14 (0.519)

ตารางที่ 4.13.8 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.19	3.73	3.27	4.00
ปริญญาโท	3.27				-0.59 (0.013*)
สูงกว่าปริญญาโท	4.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.8 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 0.92 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่าและผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่าและผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท เมื่อเทียบกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่า

ตารางที่ 4.13.9 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับการศึกษา กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม

LSD

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
กลุ่ม I	Mean	4.02	3.87	3.60	4.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02		0.14 (0.119)	0.42 (0.002*)	-0.22 (0.323)
ปริญญาตรี	3.87			0.28 (0.014*)	-0.36 (0.088)
ปริญญาโท	3.60				-0.64 (0.006*)
สูงกว่าปริญญาโท	4.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13.9 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 0.28 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมมากกว่าและผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมมากกว่า

สมมติฐานที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการของการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศและการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 การให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

H_0 การให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 การให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5.336	6	0.889	2.215	0.041*
	ภายในกลุ่ม	145.706	363	0.401		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	16.886	6	2.814	6.859	0.000*
	ภายในกลุ่ม	148.941	363	0.410		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	13.408	6	2.235	4.706	0.000*
	ภายในกลุ่ม	172.371	363	0.475		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.723	6	2.287	3.619	0.002*
	ภายในกลุ่ม	229.401	363	0.632		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อรรถาศัยไม่ตรี	ระหว่างกลุ่ม	6.418	6	1.070	2.438	0.025*
	ภายในกลุ่ม	159.248	363	0.439		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	15.999	6	2.667	5.784	0.000*
	ภายในกลุ่ม	167.349	363	0.461		
	รวม	183.348	369			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.362	6	1.060	2.893	0.009*
	ภายในกลุ่ม	133.049	363	0.367		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	9.569	6	1.595	3.914	0.001*
	ภายในกลุ่ม	147.904	363	0.407		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	13.499	6	2.250	4.699	0.000*
	ภายในกลุ่ม	173.801	363	0.479		
	รวม	187.300	369			
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.887	6	1.148	2.720	0.013*
	ภายในกลุ่ม	153.214	363	0.422		
	รวม	160.101	369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างช่วงระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ/อัยาศัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม Sig. เท่ากับ 0.045, 0.000, 0.002, 0.004, 0.005, 0.004 และ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการในช่วงอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต่อไป

ตารางที่ 4.14.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่าย โทรคมนาคม พื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) กลุ่ม J							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.03	3.77	3.78	3.89	3.60	3.62	3.82
บริการโอนสาย (1)	4.03		0.26 (0.021*)	0.24 (0.039*)	0.13 (0.311)	0.43 (0.002*)	0.41 (0.014*)	0.21 (0.104)
บริการรับสาย เรียกซ้อน (2)	3.77			-0.01 (0.894)	-0.12 (0.287)	-0.17 (0.152)	0.15 (0.321)	-0.05 (0.657)
บริการจำกัดการ โทรออก (3)	3.78				-0.11 (0.367)	0.19 (0.142)	0.16 (0.295)	-0.02 (0.759)
บริการสนทนา 3 สาย (4)	3.89					0.30 (0.035*)	0.27 (0.103)	0.07 (0.573)
บริการเลขหมาย ด่วน (5)	3.60						-0.02 (0.896)	-0.22 (0.102)
บริการหมายเลข ย่อ(6)	3.62							-0.20 (0.223)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.82							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการโอนสายเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก บริการเลขหมายด่วน บริการหมายเลขย่อ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26, 0.24, 0.43 และ 0.41 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021, 0.039, 0.002 และ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความไว้วางใจน้อยกว่าและผู้ใช้บริการสนทนา 3 สาย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการเลขหมายด่วน มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม J	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.29	3.90	3.98	3.84	3.82	3.46	3.61
บริการไอเอสวาย (1)	4.29		0.39 (0.001*)	0.32 (0.008*)	0.45 (0.001*)	0.48 (0.001*)	0.83 (0.000*)	0.69 (0.000*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.90			-0.07 (0.462)	0.06 (0.596)	0.09 (0.479)	0.44 (0.004*)	0.30 (0.008*)
บริการจำกัดการโทร ออก (3)	3.98				0.14 (0.271)	0.16 (0.213)	0.52 (0.001*)	0.37 (0.002*)
บริการสนทนา สาย (4)	3.84					0.03 (0.860)	0.38 (0.026)	0.23 (0.078)
บริการเลขหมายด่วน (5)	3.82						0.36 (0.042*)	0.21 (0.130)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.46							-0.15 (0.380)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.61							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการไอเอสวาย บริการเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก บริการสนทนา 3 สาย บริการเลขหมายด่วน บริการหมายเลขย่อ บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39, 0.32, 0.45, 0.48, 0.83 และ 0.69 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.008, 0.001, 0.001, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดย

มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบน้อยกว่าและผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อนเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการหมายเลขย่อ บริการโทรศัพท์อัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 และ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความรับผิดชอบน้อยกว่าและผู้ใช้บริการจำกัดการโทรออก เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการหมายเลขย่อ บริการโทรศัพท์อัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52 และ 0.37 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความรับผิดชอบน้อยกว่าและผู้ใช้บริการหมายเลขโทรด่วนเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการหมายเลขย่อ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความรับผิดชอบน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามคมพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) กลุ่ม J							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.08	3.50	3.85	3.86	3.61	3.78	3.73
บริการไอสาย (1)	4.08		0.58 (0.000*)	0.23 (0.066)	0.22 (0.117)	0.47 (0.001*)	0.30 (0.093)	0.35 (0.011*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.50			-0.35 (0.001*)	-0.36 (0.005*)	-0.11 (0.426)	-0.28 (0.095)	-0.23 (0.060)
บริการจำกัดการโทร ออก (3)	3.85				-0.01 (0.934)	0.24 (0.084)	0.07 (0.694)	0.12 (0.353)
บริการสนทนา 3 สาย (4)	3.86					0.25 (0.101)	0.08 (0.669)	0.13 (0.364)

ตารางที่ 4.14.3 (ต่อ)

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)						
		กลุ่ม J						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.08	3.50	3.85	3.86	3.61	3.78	3.73
บริการเลขหมาย ด่วน (5)	3.61						-0.17 (0.358)	-0.12 (0.414)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.78							0.05 (0.776)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.73							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการไอเอสวาย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการโทรด่วน บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58, 0.47 และ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่าและผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อนเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการจำกัดการโทรออก บริการสนทนา 3 สาย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และ 0.36 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามคมพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.06	3.63	3.76	3.91	3.61	3.30	3.56
บริการไอเอสเอ (1)	4.06		0.43 (0.002*)	0.30 (0.042*)	0.15 (0.359)	0.45 (0.008*)	0.76 (0.000*)	0.50 (0.002*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.63			-0.13 (0.289)	-0.28 (0.053)	0.02 (0.879)	0.33 (0.089)	0.07 (0.622)
บริการจำกัดการโทร ออก (3)	3.76				-0.15 (0.331)	0.16 (0.332)	0.46 (0.021*)	0.20 (0.173)
บริการสนทนา สาย (4)	3 3.91					0.30 (0.085)	0.61 (0.004*)	0.35 (0.034*)
บริการเลขหมายด่วน (5)	3.61						0.30 (0.161)	0.05 (0.791)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.30							-0.26 (0.212)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.56							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการไอเอสเอ บริการเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก บริการเลขหมายด่วน บริการหมายเลขย่อ บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43, 0.30, 0.45, 0.76 และ 0.50 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.042, 0.008, 0.000 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบน้อยกว่าและผู้ใช้บริการจำกัดการโทรออกเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการหมายเลขย่อ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที

จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความรับผิดชอบน้อยกว่าและผู้ใช้บริการบริการสนทนา 3 สาย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการบริการหมายเลขย่อ และโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61, 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004, 0.34 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ ศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความรับผิดชอบน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสุภาพ/อหยาบคายไมตรี

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามคมพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม J	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.11	3.89	3.92	3.84	3.75	3.84	3.63
บริการโอนสาย (1)	4.11		0.22 (0.060)	0.19 (0.119)	0.27 (0.053)	0.36 (0.012*)	0.27 (0.124)	0.47 (0.000*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.89			-0.03 (0.798)	0.05 (0.691)	0.14 (0.260)	0.05 (0.766)	0.26 (0.028*)
บริการจำกัดการโทร ออก(3)	3.92				0.07 (0.558)	0.17 (0.203)	0.07 (0.652)	0.28 (0.022*)
บริการสนทนา 3 สาย (4)	3.84					0.10 (0.516)	0.00 (0.998)	0.21 (0.130)
บริการเลขหมายด่วน (5)	3.75						-0.10 (0.596)	0.11 (0.431)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.84							0.21 (0.228)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.63							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการเลขหมายด่วน เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการ โอนสาย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรีน้อยกว่า และผู้ใช้บริการบริการ โทรซ้ำอัตโนมัติเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการ โอนสาย บริการสายเรียกซ้อน และบริการจำกัดการ โทรออก มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47, 0.26, 0.28 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.028 และ 0.022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในสุภาพ/อธยาศัยไมตรีน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการติดต่อสื่อสาร

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม J	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	3.97	3.81	3.77	3.86	3.28	3.30	3.68
บริการโอนสาย (1)	3.97		0.17 (0.157)	0.20 (0.114)	0.12 (0.404)	0.69 (0.000*)	0.67 (0.000*)	0.29 (0.031*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.81			0.03 (0.771)	-0.05 (0.683)	0.52 (0.000*)	0.50 (0.002*)	0.13 (0.290)
บริการจำกัดการ โทร ออก (3)	3.77				-0.08 (0.532)	0.49 (0.000*)	0.47 (0.005*)	0.09 (0.451)
บริการสนทนา 3 สาย (4)	3.86					0.58 (0.150)	0.55 (0.002*)	0.18 (0.210)
บริการเลขหมายด่วน (5)	3.28						-0.02 (0.910)	-0.40 (0.007*)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.30							-0.38 (0.033*)

ตารางที่ 4.14.5 (ต่อ)

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)						
	กลุ่ม J						
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.68						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการเลขหมายด่วน เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการโอนสาย บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.69, 0.52 และ 0.49 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่าและผู้ใช้บริการหมายเลขย่อ เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการโอนสาย บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก และบริการสนทนา 3 สาย มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67, 0.50, 0.47 และ 0.55 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002, 0.005 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่าและผู้ใช้บริการโทรซ้ำอัตโนมัติเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการโอนสาย บริการเลขหมายด่วน และบริการหมายเลขย่อ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29, 0.40 และ 0.38 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031, 0.007 และ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการติดต่อสื่อสารน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.7 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.23	3.91	3.98	4.00	3.81	3.97	3.78
บริการโอนสาย (1)	4.23		0.31 (0.003*)	0.25 (0.029*)	0.23 (0.071)	0.42 (0.001)	0.26 (0.102)	0.45 (0.000*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.91			-0.07 (0.473)	-0.09 (0.431)	0.11 (0.361)	-0.06 (0.706)	0.13 (0.208)
บริการจำกัดการโทร ออก (3)	3.98				-0.02 (0.872)	0.17 (0.153)	0.01 (0.931)	0.20 (0.073)
บริการสนทนา สาย (4)	3 4.00					0.19 (0.151)	0.03 (0.843)	0.22 (0.080)
บริการเลขหมายด่วน (5)	3.81						-0.16 (0.328)	0.03 (0.836)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.97							0.19 (0.233)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.78							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการโอนสาย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก และบริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31, 0.25 และ 0.45 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.029 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.8 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความปลอดภัย

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)	กลุ่ม J						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.23	3.84	3.85	4.02	3.86	3.54	3.83
บริการโอนสาย (1)	4.28		0.39 (0.001*)	0.38 (0.001*)	0.21 (0.110)	0.037 (0.008)	0.69 (0.000*)	0.40 (0.002*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.84			-0.01 (0.934)	-0.18 (0.126)	-0.02 (0.852)	0.30 (0.054)	0.01 (0.927)
บริการจำกัดการโทร ออก (3)	3.85				-0.17 (0.166)	-0.01 (0.910)	0.31 (0.055)	0.02 (0.876)
บริการสนทนา สาย (4)	3 4.02					0.16 (0.272)	0.48 (0.005*)	0.19 (0.154)
บริการเลขหมายด่วน (5)	3.86						0.32 (0.066)	0.03 (0.810)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.54							-0.29 (0.085)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.83							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.8 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการโอนสาย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก บริการเลขหมายด่วน บริการหมายเลขย่อ และบริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39, 0.38, 0.37, 0.67 และ 0.40 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.001, 0.008, 0.000 และ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัย น้อยกว่าและผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อนเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการหมายเลขย่อ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 มีค่า

Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความปลอดภัย น้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.9 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามคมพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)							
	กลุ่ม J	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.11	3.73	3.81	3.88	3.71	3.71	3.41
บริการไอออนสาย (1)	4.11		0.39 (0.001*)	0.31 (0.017*)	0.23 (0.102)	0.40 (0.007*)	0.40 (0.027*)	0.71 (0.000*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.73			-0.08 (0.450)	-0.15 (0.225)	0.02 (0.909)	0.01 (0.945)	0.32 (0.009*)
บริการจำกัดการ โทรออก (3)	3.81				-0.07 (0.592)	0.10 (0.486)	0.09 (0.588)	0.40 (0.002*)
บริการสนทนา 3 สาย (4)	3.88					0.17 (0.273)	0.16 (0.371)	0.47 (0.001*)
บริการเลขหมาย ด่วน (5)	3.71						0.00 (0.984)	0.30 (0.042*)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.71							0.31 (0.088)
บริการโทรซ้ำ อัตโนมัติ(7)	3.41							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.9 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการไอออนสาย เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก บริการจำกัดการโทรออก บริการเลขหมายด่วน บริการหมายเลขย่อ และบริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39, 0.31, 0.40, 0.40 และ 0.71 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.017, 0.007, 0.027 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อ

คุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะใน ความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่าและผู้ใช้บริการโทรซ้ำอัตโนมัติเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการ อินสาย บริการรับสายเรียกซ้อน บริการจำกัดการโทรออก บริการสนทนา 3 สาย บริการเลขหมายด่วน บริการหมายเลขย่อ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.71, 0.32, 0.40, 0.47 และ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.009, 0.002, 0.001 และ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของ ศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง น้อยกว่า

ตารางที่ 4.14.10 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างการให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม

LSD

การให้บริการ โทรศัพท์ผ่าน โครงข่ายโทรคม นามพื้นฐาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) กลุ่ม J							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
กลุ่ม I	Mean	4.13	3.87	3.95	3.89	3.74	3.89	3.65
บริการอินสาย (1)	4.13		0.25 (0.027*)	0.18 (0.138)	0.23 (0.084)	0.39 (0.006*)	0.24 (0.160)	0.48 (0.000*)
บริการรับสายเรียก ซ้อน (2)	3.87			-0.07 (0.471)	-0.02 (0.873)	0.14 (0.268)	-0.01 (0.929)	0.23 (0.045*)
บริการจำกัดการ โทรออก (3)	3.95				0.05 (0.663)	0.21 (0.106)	0.06 (0.713)	0.30 (0.012*)
บริการสนทนา 3 สาย (4)	3.89					0.16 (0.276)	0.01 (0.977)	0.25 (0.066)
บริการเลขหมาย ด่วน (5)	3.74						-0.15 (0.390)	0.09 (0.519)
บริการหมายเลขย่อ (6)	3.89							0.24 (0.152)

ตารางที่ 4.14.7 (ต่อ)

การให้บริการ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม	Mean Difference (I-J)						
		กลุ่ม J						
โทรศัพท์ผ่าน		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
โครงข่ายโทรคม								
นามพื้นฐาน								
บริการโทรซ้ำ	3.65							
อัตโนมัติ(7)								

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14.10 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการไอเอสเอช เมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการรับสายเรียกซ้อน บริการเลขหมายด่วน และบริการโทรซ้ำอัตโนมัติ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25, 0.39 และ 0.48 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027, 0.006 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมน้อยกว่าและผู้ใช้บริการโทรซ้ำอัตโนมัติเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการไอเอสเอช บริการรับสายเรียกซ้อน และบริการจำกัดการโทรออก มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48, 0.23 และ 0.30 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.045 และ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ที่โอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมน้อยกว่า

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	โทรศัพท์เคลื่อนที่	Mean	S.D.	t	df	Sig
ด้านความไว้วางใจ	3G	3.82	0.530	1.990	175	0.723
	CELLULAR 470	3.51	0.483			
ด้านความรับผิดชอบ	3G	3.88	0.586	3.198	175	0.768
	CELLULAR 470	3.33	0.624			
ด้านความสามารถ	3G	3.66	0.623	1.115	175	0.489
	CELLULAR 470	3.46	0.660			
ด้านการเข้าถึงบริการ	3G	3.55	0.760	-0.277	175	0.948
	CELLULAR 470	3.62	0.731			
ด้านสุขภาพ/อรรถาศัยไมตรี	3G	3.79	0.629	2.654	175	0.953
	CELLULAR 470	3.31	0.630			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	โทรศัพท์เคลื่อนที่	Mean	S.D.	t	df	Sig
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3G	3.71	0.564	1.222	175	0.000*
	CELLULAR 470	3.49	1.259			
ด้านความน่าเชื่อถือ	3G	3.81	0.500	-1.952	175	0.003*
	CELLULAR 470	4.08	0.772			
ด้านความปลอดภัย	3G	3.81	0.592	-1.844	175	0.398
	CELLULAR 470	4.13	0.660			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	3G	3.71	0.580	-0.026	175	0.002*
	CELLULAR 470	3.72	0.911			
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	3G	3.79	0.561	-0.175	175	0.001*
	CELLULAR 470	3.82	0.899			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า คุณภาพในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.003, 0.002, และ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ แตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มากกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470 ส่วนคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านสุขภาพ/อรรถาศัย ไม่ตรี ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.723, 0.768, 0.489, 0.948, 0.953 และ 0.398 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.768	2	0.384	0.938	0.393
	ภายในกลุ่ม	150.274	367	0.409		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.995	2	0.998	2.235	0.108
	ภายในกลุ่ม	163.832	367	0.446		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4.544	2	2.272	4.601	0.011*
	ภายในกลุ่ม	181.235	367	0.494		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.914	2	2.957	4.575	0.011*
	ภายในกลุ่ม	237.210	367	0.646		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อรรถาศัยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	2.391	2	1.196	2.687	0.069
	ภายในกลุ่ม	163.275	367	0.445		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.562	2	0.281	0.564	0.569
	ภายในกลุ่ม	182.786	367	0.498		
	รวม	183.348	369			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.992	2	0.496	1.315	0.270
	ภายในกลุ่ม	138.418	367	0.377		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.253	2	0.627	1.472	0.231
	ภายในกลุ่ม	156.220	367	0.426		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	0.323	2	0.161	0.317	0.729
	ภายในกลุ่ม	186.977	367	0.509		
	รวม	187.300	369			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.371	2	0.185	0.426	0.653
	ภายในกลุ่ม	159.730	367	0.435		
	รวม	160.101	369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างประเภทบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ Sig. เท่ากับ 0.011 และ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการประเภทบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนคุณภาพในด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสุภาพ/อหยาบคาย/มิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม Sig. เท่ากับ 0.393, 0.108, 0.069, 0.569, 0.270, 0.231, 0.729 และ 0.653 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถสามารถ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัสชุด 007	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008	บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง
กลุ่ม I	Mean	3.85	3.74	3.57
บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชุด 007	3.85		0.11 (0.204)	0.28 (0.003*)
บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008	3.74			0.17 (0.098)
บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง	3.57			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชุด 007 เมื่อเทียบกับบริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.16.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านการเข้าถึงบริการ

LSD

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ		บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัสชุด 007	บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008	บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศเรียกเก็บเงินปลายทาง
กลุ่ม I	Mean	3.79	3.78	3.49
บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชุด 007	3.79		0.01 (0.881)	0.30 (0.005*)
บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008	3.78			0.29 (0.011*)
บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศเรียกเก็บเงินปลายทาง	3.49			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Collect call บริการโทรต่างประเทศประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง เมื่อเทียบกับบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัสชุด 007 และบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.29 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านการเข้าถึงบริการน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่แตกต่างกันมีผลต่อ
คุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	7.246	2	3.623	9.247	0.000*
	ภายในกลุ่ม	143.795	367	0.392		
	รวม	151.042	369			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3.063	2	1.532	3.454	0.033*
	ภายในกลุ่ม	162.764	367	0.443		
	รวม	165.827	369			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	3.976	2	1.988	4.013	0.019*
	ภายในกลุ่ม	181.803	367	0.495		
	รวม	185.779	369			
ด้านการเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.154	2	1.077	1.640	0.195
	ภายในกลุ่ม	240.970	367	0.657		
	รวม	243.124	369			
ด้านสุขภาพ/อริยาสั้ยไมตรี	ระหว่างกลุ่ม	5.119	2	2.559	5.851	0.003*
	ภายในกลุ่ม	160.547	367	0.437		
	รวม	165.666	369			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.768	2	0.384	0.772	0.463
	ภายในกลุ่ม	182.580	367	0.497		
	รวม	183.348	369			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5.990	2	2.995	8.238	0.000*
	ภายในกลุ่ม	133.420	367	0.364		
	รวม	139.410	369			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.610	2	1.305	3.092	0.047*
	ภายในกลุ่ม	154.863	367	0.422		
	รวม	157.473	369			
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง	ระหว่างกลุ่ม	6.275	2	3.138	6.361	0.002*
	ภายในกลุ่ม	181.025	367	0.493		
	รวม	187.300	369			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.166	2	3.083	7.351	0.001*
	ภายในกลุ่ม	153.935	367	0.419		
	รวม	160.101	369			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างประเภทบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า คุณภาพด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถด้านสุขภาพ/อสังหาริมทรัพย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม Sig. เท่ากับ 0.000, 0.033, 0.019, 0.003, 0.000, 0.047, 0.002 และ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการประเภทบริการประเภทบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบหาค่า LSD เพื่อหาความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนคุณภาพในด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร Sig. เท่ากับ 0.195 และ 0.463 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ใช้บริการประเภทบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17.1 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความไว้วางใจ

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.71	4.06	3.86
Hi-speed Internet	3.71		-0.035 (0.000*)	-0.15 (0.143)
TOT Wi-Fi	4.06			0.35 (0.000*)
TOT fiber 2U	3.86			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในไว้วางใจน้อยกว่าและผู้ใช้บริการ TOT Wi-Fi เมื่อเทียบกับบริการ TOT fiber 2U มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในไว้วางใจน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.2 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความรับผิดชอบ

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.83	4.01	4.03
Hi-speed Internet	3.83		-0.19 (0.032*)	-0.20 (0.061)
TOT Wi-Fi	4.01			0.20 (0.061)
TOT fiber 2U	4.03			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความรับผิดชอบน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.3 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความสามารถ

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.68	3.98	3.81
Hi-speed Internet	3.68		-0.25 (0.006*)	-0.13 (0.243)
TOT Wi-Fi	3.98			0.12 (0.372)

ตารางที่ 4.17.3 (ต่อ)

บริการอินเทอร์เน็ต	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
ความเร็วสูง				
กลุ่ม I	Mean	3.68	3.98	3.81
TOT fiber 2U				3.81

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในความสามารถน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.4 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	กลุ่ม J	Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
ความเร็วสูง				
กลุ่ม I	Mean	3.82	4.09	3.72
Hi-speed Internet	3.82		-0.26 (0.003*)	0.10 (0.335)
TOT Wi-Fi	4.09			0.37 (0.004*)
TOT fiber 2U	3.72			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรีน้อยกว่าและบริการ TOT Wi-Fi เมื่อเทียบกับบริการ

TOT fiber 2U มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความสุภาพ/อรรถาศัยไมตรีน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.5 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านความน่าเชื่อถือ

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
ความเร็วสูง		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.87	4.19	4.01
Hi-speed Internet	3.87		-0.32 (0.000*)	-0.14 (0.170)
TOT Wi-Fi	4.19			0.18 (0.114)
TOT fiber 2U	4.01			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความน่าเชื่อถือน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.6 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัย

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.84	4.03	3.99
Hi-speed Internet	3.84		-0.19 (0.025*)	-0.15 (0.149)
TOT Wi-Fi	4.03			0.04 (0.756)
TOT fiber 2U	3.99			

*ค่าระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.17.6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความปลอดภัยน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.7 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.68	4.00	3.86
Hi-speed Internet	3.68		-0.32 (0.001*)	-0.18 (0.111)

ตารางที่ 4.17.7 (ต่อ)

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.68	4.00	3.86
TOT Wi-Fi	4.00			0.13 (0.322)
TOT fiber 2U	3.86			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริงน้อยกว่า

ตารางที่ 4.17.8 แสดงค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้/บริการที่เป็นธรรม

LSD

บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		กลุ่ม J		
		Hi-speed Internet	TOT Wi-Fi	TOT fiber 2U
กลุ่ม I	Mean	3.80	4.12	3.92
Hi-speed Internet	3.80		-0.32 (0.000*)	-0.12 (0.241)
TOT Wi-Fi	4.12			0.20 (0.106)
TOT fiber 2U	3.92			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17.8 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี LSD พบว่าผู้ใช้บริการ Hi-speed Internet เมื่อเทียบกับบริการ TOT Wi-Fi มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า

0.05 โดยมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะในด้านสิ่งที่สัมผัสได้/บริการที่เป็นธรรมน้อยกว่า

ตารางที่ 4.18 แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน มีผลสรุปดังนี้

ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์	เพศ	อายุ	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน	ระดับการศึกษา
ความไว้วางใจได้	-	-	✓	✓	✓	✓
ความรับผิดชอบ	-	-	✓	-	✓	✓
ความสามารถ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเข้าถึงบริการ	-	✓	✓	✓	✓	✓
ความสุภาพ/อหยาบคาย	-	-	✓	✓	✓	✓
การติดต่อสื่อสาร	-	✓	✓	✓	✓	-
ความน่าเชื่อถือ	✓	-	-	✓	✓	✓
ความปลอดภัย	✓	✓	-	✓	✓	✓
ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	-	✓	✓	✓

✓ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ไม่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 สรุปผลสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

1. เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านความสามารถ การเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. อาชีพผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะด้านความไว้วางใจ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. รายได้ต่อเดือนผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. ระดับการศึกษาผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 2 ประเภทของการให้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการแตกต่างกัน มีผลสรุปดังนี้

ประเภทของการให้บริการ	การให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน	การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
ความไว้วางใจได้	✓	-	-	✓
ความรับผิดชอบ	✓	-	-	✓
ความสามารถ	✓	-	✓	✓
การเข้าถึงบริการ	✓	-	✓	-
ความสุภาพ/อหยาบคาย ไมตรี	✓	-	-	✓
การติดต่อสื่อสาร	✓	✓	-	-
ความน่าเชื่อถือ	✓	✓	-	✓
ความปลอดภัย	✓	-	-	✓
ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	✓	✓	-	✓
สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/ บริการที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	-	✓

✓ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ไม่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 สรุปผลสมมติฐานที่ 2 บังคับทางด้านประเภทการให้บริการ

1. การให้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ด้านความไว้วางใจ ความสามารถ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยจำแนกเป็น 10 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อภัยไมตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม ทั้งนี้ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ให้มีศักยภาพตรงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

พบว่าผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการการประเภทโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคม พื้นฐานใช้บริการรับสายเรียกซ้อน ประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ประเภทโทรศัพท์ระหว่างประเทศบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชด 007 และประเภทอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการTOT Hi-speed Internet บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

พบว่า การให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากในทุกๆด้าน โดยที่ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.88ความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.80 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.89 ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.74 ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.72 ด้านความสุภาพ/อหยาซัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.87 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.73 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.95 ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.90 ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง มีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 3.77 ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ที่แตกต่างกัน และประเภทการให้บริการประเภทโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐาน ประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการประเภทโทรศัพท์ระหว่างประเทศบริการ ประเภทอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง มีระดับคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่ใช้บริการการประเภทโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานใช้บริการรับสายเรียกซ้อน ประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ประเภทโทรศัพท์ระหว่างประเทศบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสซัด 007 และประเภทอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการTOT Hi-speed Internet บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิทธิพร สาเรืองการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการของศูนย์บริการลูกค้า สาขา สามเสน บริษัท ทีโอที (จำกัด) มหาชนเพศหญิง อายุ 36-45ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาตรีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สะอาดดี (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโซวเบอร์ (TOT Caller ID) บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโซวเบอร์ (TOT Caller ID) ที่มี สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ คุณภาพทั้ง 10 ด้านนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งทางศูนย์บริการมีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง บริการ ด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม การปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ ที่มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตายุ บุษาลีความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกายภาพด้านการจัดจำหน่าย (ช่องทางการให้บริการ) ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านส่งเสริม การตลาด ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์และสรุป ผลการวิจัย เรียบร้อยแล้วสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้าน คุณภาพในด้านประเภทการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ด้านความไว้วางใจ ลูกค้าให้ความสนใจเรื่องความถูกต้องแม่นยำการสร้างเชื่อมั่นใจและความเป็นกันเองกับลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและมีความเข้าใจการบริการที่มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดไว้วางใจในการให้บริการ
2. ด้านความรับผิดชอบ ลูกค้าให้ความสนใจการแสดงออกถึงความจริงใจความพร้อมและยินดีให้บริการมีความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรสร้างพนักงานให้มีความรับผิดชอบมีใจรักในการทำงานเพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้ทุกสถานการณ์
3. ด้านความสุภาพ/อภัยยศยไมตรี ลูกค้าให้ความสนใจกิจกรรมรยาทและบุคลิกภาพการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานบริการ ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรอบรมบุคลิกภาพให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพให้กับการบริการ
4. ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าให้ความสนใจสถานที่ให้บริการต้องมีความสะอาดสะอาดและรวดเร็วของพนักงานบริการ ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวกและมีความสะอาดเพื่อดึงดูดการมาใช้บริการของลูกค้าได้
5. ด้านความปลอดภัย ลูกค้าให้ความสนใจระบบการรักษาความปลอดภัยและการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดฝึกพนักงานให้มีความสามารถการจัดการระบบการทำงานต่างๆได้คล่องแคล่วและรอบคอบมีพนักงานรักษาความปลอดภัยสร้างความสบายใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

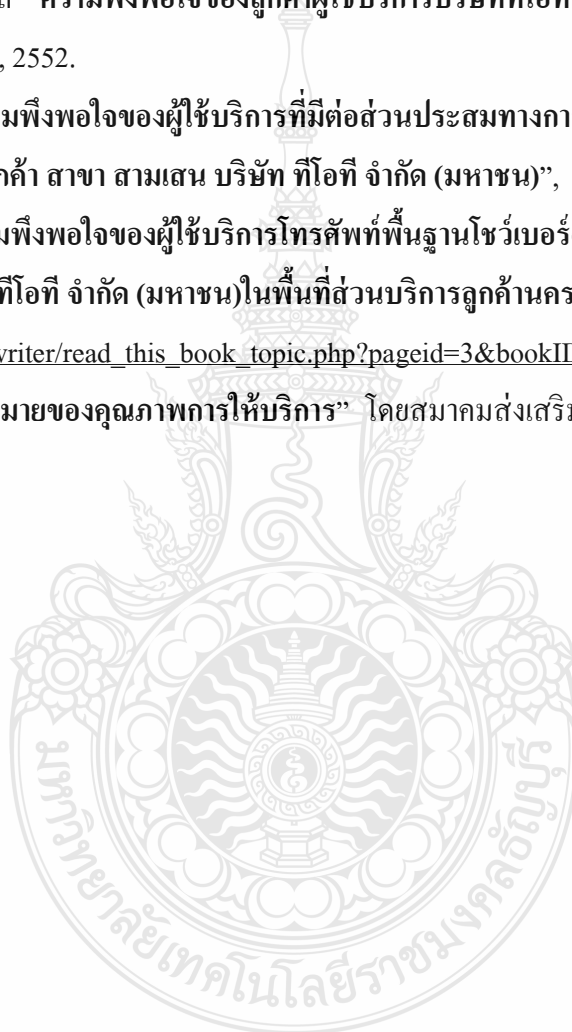
1. ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
3. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

4. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มขอบเขตการศึกษากลุ่มตัวอย่างอาจเลือกกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาอื่นๆว่ามีความคิดเห็นแตกต่างจากสาขาแจ้งวัฒนะหรือไม่เพื่อทำการปรับปรุงให้สอดคล้องกันตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละสาขา



บรรณานุกรม

- ฐิตาย บุษาลี. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”, 2552.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน “ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ”, 2525.
- พรรณประภา เรื่องสกุล “ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าบางแค”, 2552.
- สิทธิพร สาเรือง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการบริการของศูนย์บริการลูกค้า สาขา สามเสน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”, 2525.
- ศิริพร สะอาดดี “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโซว์เบอร์(TOT Caller ID) ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ในพื้นที่ส่วนบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1.1”, 2525.
- http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true “ความหมายของคุณภาพการให้บริการ” โดยสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ”

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงและกรณารอก
รายละเอียด ลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวข้ออื่นๆ

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 25 ปี
 3. 26 – 35 ปี 4. 36 -45 ปี
 5.มากกว่า 45 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่าร้าง

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง 4. ประกอบอาชีพส่วนตัว

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 50,000 บาท
 5. มากกว่า 50,000 บาท

6. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้ง
 วัฒนะ จำแนกตามประเภทของการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานประเภทใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บริการโอนสาย | <input type="checkbox"/> 2. บริการรับสายซ้อน |
| <input type="checkbox"/> 3. บริการจำกัดการโทรออก | <input type="checkbox"/> 4. บริการสนทนา 3 สาย |
| <input type="checkbox"/> 5. บริการเลขหมายด่วน | <input type="checkbox"/> 6. บริการหมายเลขย่อ |
| <input type="checkbox"/> 7. บริการโทรซ้ำอัตโนมัติ | |

2. ปัจจุบันท่านใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทใดมากที่สุด

1. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G
2. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR 470

3. ปัจจุบันท่านใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศประเภทใดมากที่สุด

1. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่าน รหัสชด 007
2. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศผ่านรหัส 008
3. บริการ Collect call บริการ โทรต่างประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินปลายทาง

4. ปัจจุบันท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประเภทใดมากที่สุด

1. TOT Hi-speed Internet บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ใช้เทคโนโลยี ADSL
2. TOT Wi-Fi บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบไร้สาย
3. TOT fiber 2U บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

ส่วนที่ 3 : คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณภาพการให้บริการของท่านมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ	ระดับคะแนนที่ให้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความไว้วางใจ					
1. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
2. พนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ					
3. พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง					
ด้านความรับผิดชอบ					
4. เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา พนักงานแสดงความจริงใจ เต็มใจช่วยแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
5. พนักงานมีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้าตลอด					
6. พนักงานมีความรับผิดชอบในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่ถูกต้องชัดเจน					
ด้านความสามารถ					
7. พนักงานมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบริการสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
8. พนักงานมีความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริการ					
9. พนักงานมีความรู้และประสบการณ์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี					

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ	ระดับคะแนนที่ให้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการเข้าถึงบริการ					
10. ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวก					
11. ลูกค้าสามารถหาข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ ได้สะดวก					
12. ลูกค้าสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก					
ด้านความสุภาพ/อภัยภัยไม่ตรี					
13. พนักงานพูดจาสุภาพอ่อน โยนและมีกิริยาสุภาพ					
14. พนักงานมีบุคลิกภาพดีน่าประทับใจ					
15. พนักงานเอาใจใส่ดูแลลูกค้าทุกรายการอย่างเป็นกันเอง					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
16. การติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลต่างๆ ได้รับความรวดเร็ว					
17. การสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์และระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
19. สถานที่ให้บริการต่างๆ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
20. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา					
21. พนักงานสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบและทันสมัย					
ด้านความปลอดภัย					
22. ระบบรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานรัดกุม					
23. ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของพนักงาน					
24. ระบบงานการให้บริการมีความรอบคอบปลอดภัย					

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ	ระดับคะแนนที่ให้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง					
25. พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าจริง					
25. พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
27. พนักงานเอาใจใส่ต่อลูกค้าตลอดระยะเวลาการให้บริการ					
ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม					
28. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการลูกค้าอย่างครบถ้วน					
29. พนักงานให้คำแนะนำแก่ลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
30. พนักงานให้บริการอย่างประทับใจ					

ขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนรารัตน์ อ่อนศรี
หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ
ประวัติส่วนตัว	เกิดเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2527 ที่อยู่ 51/604 หมู่ 9 ตำบล ลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2551-2553 บริษัท ฟอรัท คอปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2553-ปัจจุบัน บริษัท เจ.อาร์.ดับเบิลยู. ยูทิลิตี้ จำกัด (มหาชน)

