

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาจำนวน 395 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และได้ตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถามแล้ว พบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมมีความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ และสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

T แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)

p แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability)

\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ อาชีพ โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ อาชีพ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>						
ต่ำกว่า 25	64	35.56	96	44.65	160	40.51
26 – 35 ปี	47	26.11	59	27.44	106	26.84
36 – 45 ปี	41	22.78	38	17.67	79	20.00
46 – 55 ปี	19	10.56	18	8.37	37	9.37
56 ปีขึ้นไป	9	5.00	4	1.86	13	3.29
<b>รวม</b>	<b>180</b>	<b>100</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>395</b>	<b>100.00</b>
<b>วุฒิการศึกษา</b>						
ต่ำกว่า ปวช.	6	3.33	9	4.19	15	3.80
ปวช.หรือเทียบเท่า	51	28.33	54	25.12	105	26.58
ปวส.หรือเทียบเท่า	42	23.33	58	26.98	100	25.32
ปริญญาตรี	67	37.22	81	37.67	148	37.47
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	14	7.78	13	6.05	27	6.84
<b>รวม</b>	<b>180</b>	<b>100.00</b>	<b>215</b>	<b>100.00</b>	<b>395</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	36	20.00	51	23.72	87	22.03
นักเรียน / นักศึกษา	49	27.22	65	30.23	114	28.86
ค้าขาย	17	9.44	23	10.70	40	10.13
เจ้าของกิจการ	23	12.78	20	9.30	43	10.89
อาชีพอิสระ	18	10.00	28	13.02	46	11.65

ตาราง 1 (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	29	16.11	16	7.44	45	11.39
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	8	4.44	12	5.58	20	5.06
<b>รวม</b>	<b>180</b>	<b>100.00</b>	<b>215</b>	<b>100.00</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ อาชีพ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.65 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 35.65 เป็นเพศชาย
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.51 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี รองลงมาร้อยละ 26.84 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 3.29 มีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 35.56 รองลงมามีอายุระหว่าง 26 -35 ปี ร้อยละ 26.11 และน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.00 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.65 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี รองลงมา ร้อยละ 27.44 มีอายุระหว่าง 26 -35 ปี และน้อยที่สุดคือร้อยละ 1.86 มีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.47 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 26.58 คือ ระดับ ปวช.หรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด ร้อยละ 6.84 คือระดับปริญญาโท กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.22 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรองลงมา ร้อยละ 28.33 คือ ระดับปวช.หรือเทียบเท่า และน้อยที่สุดคือร้อยละ 7.78 ระดับปริญญาโทหรือสูง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.67 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรองลงมา ร้อยละ 26.98 คือ ระดับปวส.หรือเทียบเท่า และน้อยที่สุดคือร้อยละ 6.05 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.86 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาร้อยละ 22.33 คือ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุด ร้อยละ 5.06 คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.22 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาร้อยละ 20.00 คือ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุด ร้อยละ 4.44 คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศ

หญิง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.23 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาร้อยละ 23.72 คือ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุด ร้อยละ 5.58 คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านผลการให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงรายละเอียดตามตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	4.31	0.81	4.27	0.86	4.29	0.84
2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	4.44	0.79	4.29	0.85	4.36	0.83
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.33	0.82	4.31	0.86	4.32	0.84
4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.30	0.82	4.47	0.73	4.39	0.77
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.51	0.78	4.80	0.48	4.67	0.65
6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.77	4.64	0.68	4.58	0.72
7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกคน	4.71	0.65	4.52	0.74	4.61	0.71
8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	4.51	0.73	4.33	0.81	4.42	0.78

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน	4.76	0.58	4.24	0.83	4.48	0.77
10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.82	0.52	4.77	0.55	4.79	0.54
11. พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน	4.68	0.58	4.63	0.66	4.66	0.63
12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.54	0.65	4.53	0.67	4.53	0.66
รวม	4.54	0.71	4.48	0.73	4.51	0.73

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมาย ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 12 รายการ คือ 1) กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ 2) ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน 3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน 4) พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน 5) พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน 6) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ 7) พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกๆ คน 8) พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง 9) พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน 10) พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 11) พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน และ 12) จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจ  
แก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
13. การให้บริการมีความคล่องตัว	4.66	0.72	4.61	0.68	4.63	0.70
14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลา เหมาะสม	4.54	0.79	4.49	0.78	4.52	0.78
15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	4.43	0.81	4.41	0.77	4.42	0.78
16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.33	0.80	4.31	0.79	4.32	0.80
17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค	4.29	1.10	4.72	0.45	4.52	0.84
18. การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดเจนง่ายและ รวดเร็ว	4.34	0.79	3.94	1.21	4.13	1.06
19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มี หน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที	4.35	1.22	4.18	0.85	4.26	1.04
20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้เลขหมาย สามารถทำได้ทันที	4.81	0.48	4.26	0.81	4.51	0.73
21. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถ ตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที	4.19	1.17	4.47	0.79	4.35	0.99
22. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถแก้ไข ปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง	4.13	1.14	4.64	0.62	4.41	0.93
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.90</b>	<b>4.40</b>	<b>0.77</b>	<b>4.41</b>	<b>0.86</b>

จากตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ  
บริการตรวจแก้คืนดีเลขหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของ  
ลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
ที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 10 รายการ คือ 1) การให้บริการมี  
ความคล่องตัว 2) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม 3) การให้บริการทุกขั้นตอนมี

ความต่อเนื่อง 4) มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน 5) มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค 6) การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดเจนดีง่ายและรวดเร็ว 7) พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที 8) การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถทำได้ทันที 9) พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการชัดเจนได้ทันที และ 10) พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้ไขคดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้ไขคดี	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทีโอที อยู่เสมอ	4.24	0.80	4.66	0.62	4.47	0.74
24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	4.38	0.80	4.47	0.76	4.43	0.78
25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้ไขเลขหมายเสมอ	4.37	0.80	4.50	0.74	4.44	0.77
26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน	4.32	0.82	4.46	0.72	4.39	0.77
27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้ไขเลขหมาย	4.28	0.83	4.27	0.84	4.27	0.83
29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว โทรศัพท์	4.39	0.77	4.28	0.80	4.33	0.78
30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.76	0.58	4.24	0.83	4.48	0.77
31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.82	0.52	4.77	0.55	4.79	0.54
รวม	4.41	0.75	4.42	0.74	4.41	0.75

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้ไขคดีเลขหมาย ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้า

ต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 8 คือ 1) ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัททีโอที อยู่เสมอ 2) พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี 3) มีการแจ้งความ คืบหน้าในการตรวจแก้เลขหมายเสมอ 4) มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหาร กลางวัน 5) มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย 6) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลาย ช่องทาง เช่น เว็บไซต์จดหมายข่าว โทรศัพท์ 7) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และ 8) ความ รวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ด้านผลการให้บริการ

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.68	0.58	4.63	0.66	4.66	0.63
33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้	4.51	0.73	4.33	0.81	4.42	0.78
34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียง ครั้งเดียว	4.76	0.58	4.24	0.83	4.48	0.77
35. คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ	4.82	0.52	4.77	0.55	4.79	0.54
36. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา อย่างตรงจุด	4.68	0.58	4.63	0.66	4.66	0.63
37. พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหา สาเหตุการขัดข้อง	3.59	0.84	4.33	0.82	3.99	0.90
38. พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่าน ต้องการทราบได้	4.43	0.86	4.34	0.78	4.38	0.82
39. พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมาย สามารถใช้งานได้	4.56	0.69	4.50	0.79	4.53	0.75
40. พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลข หมายผิดพลาด	4.57	0.82	4.89	0.38	4.74	0.64
รวม	4.51	0.69	4.52	0.70	4.52	0.72



จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คีนดีเลขหมาย ด้านผลการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คีนดีเลขหมายด้านผลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 9 รายการ คือ 1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 2) ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้ 3) ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว 4) คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ 5) พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด 6) พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง 7) พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่านต้องการทราบได้ 8) พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้ และ 9) พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลขหมายผิดพลาด

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คีนดีเลขหมายในภาพรวม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากร	4.51	0.73	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.87	มากที่สุด
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.41	0.75	มากที่สุด
4. ด้านผลการให้บริการ	4.52	0.72	มากที่สุด
รวม	4.46	0.77	มากที่สุด

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คีนดีเลขหมาย ในภาพรวม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านผลการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.58$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.45$ )

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท

ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า แสดงรายละเอียดตามตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านบุคลากร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	4.31	0.81	4.27	0.86	54.22
2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	4.44	0.79	4.29	0.85	56.73
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.33	0.82	4.31	0.86	54.69
4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.30	0.82	4.47	0.73	61.45
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.51	0.78	4.80	0.48	81.32
6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.77	4.64	0.68	71.06
7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาค เช่นเดียวกันทุกๆ คน	4.71	0.65	4.52	0.74	73.33
8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	4.51	0.73	4.33	0.81	61.77
9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน	4.76	0.58	4.24	0.83	63.84
10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.82	0.52	4.77	0.55	103.64
11. พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการ ให้บริการแก่ท่าน	4.68	0.58	4.63	0.66	84.10
12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.54	0.65	4.48	0.73	76.52
<b>รวม</b>	4.54	0.71	4.64	0.68	70.22

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13. การให้บริการมีความคล่องตัว	4.66	0.72	4.61	0.68	75.00
14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม	4.54	0.79	4.49	0.78	63.73
15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	4.43	0.81	4.41	0.77	61.35
16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.33	0.80	4.31	0.79	57.86
17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค	4.29	1.10	4.72	0.45	59.88
18. การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดเจนและรวดเร็ว	4.34	0.79	3.94	1.21	40.01
19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที	4.35	1.22	4.18	0.85	43.18
20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถทำได้ทันที	4.81	0.48	4.26	0.81	67.86
21. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที	4.19	1.17	4.47	0.79	47.03
22. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง	4.13	1.14	4.64	0.62	51.75
<b>รวม</b>	4.41	0.90	4.40	0.77	56.77

จากตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัททีโอที อยู่เสมอ	4.24	0.80	4.66	0.62	66.45
24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	4.38	0.80	4.47	0.76	62.04
25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้เลขหมายเสมอ	4.37	0.80	4.50	0.74	63.25
26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน	4.32	0.82	4.46	0.72	61.98
27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย	4.28	0.83	4.27	0.84	54.13
28. มีการวางบัตรนัด หรือ โทรศัพท์นัดหมายเมื่อท่านไม่อยู่บ้าน	4.09	0.80	4.10	0.81	51.83
29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว โทรศัพท์	4.76	0.58	4.24	0.83	59.21
30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.82	0.52	4.77	0.55	63.84
31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.76	0.58	4.24	0.83	103.64
รวม	4.41	0.75	4.42	0.74	65.15

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ พบว่า

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านผลการให้บริการ

ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คดี	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.68	0.58	4.63	0.66	84.10
33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้	4.51	0.73	4.33	0.81	61.77
34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	4.76	0.58	4.24	0.83	63.84
35. คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ	4.82	0.52	4.77	0.55	103.64
36. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด	4.68	0.58	4.63	0.66	84.10
37. พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง	3.59	0.84	4.33	0.82	43.86
38. พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่านต้องการทราบได้	4.43	0.86	4.34	0.78	57.92
39. พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้	4.56	0.69	4.50	0.79	67.20
40. พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลขหมายผิดพลาด	4.57	0.82	4.89	0.38	85.28
<b>รวม</b>	4.51	0.69	4.52	0.70	72.41

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา  
จำแนกตามอายุ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	4.28	0.84	4.24	0.83	4.33	0.84	4.27	0.90	4.54	0.66	0.74
2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	4.34	0.83	4.34	0.83	4.43	0.81	4.27	0.90	4.54	0.66	1.06
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.34	0.83	4.28	0.85	4.32	0.87	4.27	0.90	4.54	0.66	0.25
4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.41	0.76	4.42	0.79	4.37	0.79	4.32	0.85	4.31	0.63	1.01
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.73	0.60	4.55	0.73	4.63	0.66	4.76	0.64	4.85	0.38	1.49
6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.64	0.70	4.42	0.78	4.58	0.74	4.76	0.64	4.85	0.38	0.54
7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกคน	4.71	0.63	4.53	0.76	4.44	0.78	4.70	0.66	4.69	0.63	0.84
8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	4.47	0.75	4.38	0.82	4.29	0.80	4.51	0.73	4.54	0.66	0.96
9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน	4.51	0.74	4.58	0.74	4.33	0.84	4.51	0.77	4.08	0.86	0.47

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.82	0.51	4.73	0.61	4.81	0.51	4.92	0.28	4.54	0.78	1.46
11. พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน	4.34	0.79	4.35	0.81	4.18	0.78	4.51	0.69	4.54	0.66	1.12
12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.30	0.81	4.12	0.85	4.52	0.70	4.46	0.69	4.46	0.78	1.10
<b>รวม</b>	4.00	0.93	4.24	0.81	4.39	0.83	4.28	0.87	4.26	0.76	0.92

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้สินค้า ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา  
จำแนกตามอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13. การให้บริการมีความคล่องตัว	4.72	0.60	4.74	0.64	4.49	0.83	4.41	0.76	4.23	0.93	0.97
14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม	4.51	0.77	4.32	0.87	4.67	0.73	4.73	0.61	4.62	0.77	0.67
15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	4.39	0.77	4.19	0.83	4.62	0.74	4.70	0.62	4.62	0.77	0.96
16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.30	0.81	4.12	0.85	4.52	0.70	4.46	0.69	4.46	0.78	1.00
17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค	4.61	0.71	4.24	1.17	4.59	0.63	4.73	0.45	4.77	0.44	2.71
18. การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดเจนติดต่อง่ายและรวดเร็ว	4.34	0.92	4.11	1.02	3.94	1.07	3.68	1.47	4.08	1.04	0.60
19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที	4.41	0.98	4.06	1.25	4.22	0.94	4.24	0.83	4.38	0.77	3.61



ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถทำได้ทันที	4.61	0.66	4.56	0.72	4.37	0.79	4.19	0.84	4.62	0.77	3.19
21. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที	4.44	0.93	4.43	0.96	4.00	1.18	4.38	0.83	4.54	0.88	3.86
22. พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง	4.49	0.77	4.10	1.28	4.63	0.64	4.43	0.69	4.46	0.78	1.22
<b>รวม</b>	4.48	0.79	4.29	0.96	4.41	0.82	4.39	0.78	4.48	0.79	1.88

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทีโอที อยู่เสมอ	4.48	0.73	4.46	0.73	4.52	0.71	4.19	0.84	4.77	0.60	0.48
24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	4.43	0.78	4.42	0.77	4.54	0.73	4.11	0.84	4.69	0.75	0.72
25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้เลขหมายเสมอ	4.41	0.78	4.51	0.73	4.54	0.69	4.05	0.85	4.62	0.77	0.51
26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน	4.43	0.75	4.44	0.76	4.34	0.80	4.22	0.82	4.46	0.78	1.36
27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย	4.25	0.84	4.12	0.84	4.41	0.81	4.35	0.86	4.77	0.60	1.61
28. มีการวางบัตรนัด หรือโทรศัพท์นัดหมายเมื่อท่านไม่อยู่บ้าน	4.09	0.81	4.13	0.81	3.95	0.80	4.22	0.79	4.46	0.66	1.33
29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว , โทรศัพท์	4.34	0.79	4.35	0.81	4.18	0.78	4.51	0.69	4.54	0.66	1.17
30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.51	0.74	4.58	0.74	4.33	0.84	4.51	0.77	4.08	0.86	0.47

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.82	0.51	4.73	0.61	4.81	0.51	4.92	0.28	4.54	0.78	1.46
รวม	4.42	0.75	4.42	0.75	4.40	0.74	4.34	0.75	4.55	0.72	1.01

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ด้านผลการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.71	0.58	4.55	0.69	4.67	0.61	4.73	0.61	4.54	0.78	1.12
33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้	4.47	0.75	4.38	0.82	4.29	0.80	4.51	0.73	4.54	0.66	0.96
34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	4.51	0.74	4.58	0.74	4.33	0.84	4.51	0.77	4.08	0.86	0.47
35. คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ	4.82	0.51	4.73	0.61	4.81	0.51	4.92	0.28	4.54	0.78	1.46
36. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด	4.71	0.58	4.55	0.69	4.67	0.61	4.73	0.61	4.54	0.78	0.34
37. พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง	3.94	0.82	3.77	1.04	4.32	0.81	4.08	0.83	4.23	0.93	1.96
38. พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่านต้องการทราบได้	4.36	0.84	4.45	0.74	4.34	0.88	4.38	0.83	4.31	0.85	3.93
39. พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้	4.44	0.78	4.56	0.73	4.80	0.52	4.38	0.86	4.15	0.90	2.07

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ										F
	น้อยกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		มากกว่า 55 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
40. พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้ไขเลขหมายผิดพลาด	4.81	0.53	4.83	0.51	4.39	0.95	4.89	0.39	5.00	0.00	1.49
รวม	4.53	0.68	4.49	0.73	4.51	0.73	4.57	0.66	4.44	0.73	0.48

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้ไขคืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	4.00	0.93	4.24	0.81	4.39	0.83	4.28	0.87	4.26	0.76	0.91
2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	4.13	0.92	4.26	0.82	4.48	0.80	4.36	0.85	4.37	0.74	1.22
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.13	0.92	4.25	0.83	4.49	0.81	4.26	0.88	4.37	0.74	1.60
4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.47	0.64	4.46	0.75	4.47	0.76	4.25	0.82	4.63	0.63	2.38
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.67	0.62	4.68	0.63	4.73	0.58	4.59	0.75	4.85	0.36	1.33
6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.47	0.74	4.53	0.75	4.65	0.67	4.57	0.76	4.67	0.62	0.53
7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกคน	4.80	0.56	4.63	0.70	4.57	0.70	4.61	0.73	4.52	0.75	0.48
8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	4.60	0.83	4.36	0.76	4.37	0.77	4.51	0.77	4.15	0.82	1.83
9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน	4.33	0.90	4.46	0.78	4.45	0.80	4.53	0.73	4.44	0.80	0.39
10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.73	0.59	4.81	0.52	4.75	0.59	4.80	0.50	4.85	0.53	0.33

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
11. พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน	4.47	0.74	4.66	0.65	4.61	0.67	4.71	0.57	4.63	0.63	0.75
12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.47	0.74	4.53	0.65	4.51	0.69	4.54	0.63	4.59	0.69	0.13
<b>รวม</b>	4.44	0.76	4.49	0.72	4.54	0.72	4.50	0.74	4.53	0.67	0.40

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13. การให้บริการมีความคล่องตัว	4.60	0.83	4.68	0.64	4.65	0.64	4.59	0.77	4.67	0.62	0.29
14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม	4.67	0.72	4.51	0.77	4.61	0.72	4.45	0.84	4.48	0.80	0.80
15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	4.53	0.74	4.41	0.78	4.48	0.72	4.36	0.85	4.48	0.70	0.45
16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.20	0.77	4.26	0.81	4.40	0.77	4.31	0.80	4.33	0.88	0.50
17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค	4.60	0.51	4.70	0.57	4.43	1.03	4.46	0.84	4.52	0.98	1.67
18. การโทรแจ้ง โทรศัพท์ชัดเจนติดต่อง่ายและรวดเร็ว	4.13	0.99	4.23	1.02	4.02	1.11	4.17	1.03	3.89	1.19	0.90
19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที	4.60	0.74	3.78	1.26	4.36	0.88	4.53	0.85	4.07	1.07	9.64



ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถทำได้ทันที	4.53	0.74	4.47	0.80	4.35	0.78	4.66	0.60	4.41	0.84	3.06
21. พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที	4.93	0.26	4.38	0.84	4.26	1.12	4.31	1.06	4.41	0.84	1.62
22. พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง	4.60	0.74	4.45	0.95	4.34	0.99	4.40	0.87	4.48	1.01	0.39
<b>รวม</b>	4.54	0.70	4.39	0.84	4.39	0.88	4.42	0.85	4.37	0.89	1.93

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้ไขคืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทีไอที อยู่เสมอ	4.87	0.35	4.43	0.76	4.56	0.69	4.38	0.78	4.52	0.70	2.16
24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	4.80	0.56	4.35	0.80	4.44	0.78	4.41	0.79	4.59	0.69	1.43
25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้เลขหมายเสมอ	4.73	0.59	4.30	0.79	4.50	0.76	4.45	0.78	4.48	0.70	1.56
26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน	4.73	0.46	4.36	0.79	4.38	0.78	4.44	0.76	4.15	0.82	1.62
27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย	4.20	0.86	4.18	0.79	4.28	0.89	4.40	0.81	3.96	0.85	2.14
28. มีการวางบัตรนัด หรือโทรศัพท์นัดหมายเมื่อท่านไม่อยู่บ้าน	3.93	0.80	4.07	0.82	4.15	0.81	4.12	0.78	4.00	0.88	0.43
29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว โทรศัพท์	4.00	0.93	4.26	0.77	4.48	0.72	4.34	0.80	4.22	0.85	1.97

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.33	0.90	4.46	0.78	4.45	0.80	4.53	0.73	4.44	0.80	0.39
31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.73	0.59	4.81	0.52	4.75	0.59	4.80	0.50	4.85	0.53	0.33
<b>รวม</b>	4.48	0.67	4.36	0.76	4.44	0.76	4.43	0.75	4.36	0.76	1.34

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านผลการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.47	0.74	4.66	0.65	4.61	0.67	4.71	0.57	4.63	0.63	0.75
33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้	4.60	0.83	4.36	0.76	4.37	0.77	4.51	0.77	4.15	0.82	1.83
34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว	4.33	0.90	4.46	0.78	4.45	0.80	4.53	0.73	4.44	0.80	0.39
35. คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ	4.73	0.59	4.81	0.52	4.75	0.59	4.80	0.50	4.85	0.53	0.33
36. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด	4.47	0.74	4.66	0.65	4.61	0.67	4.71	0.57	4.63	0.63	0.75
37. พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง	4.00	0.85	3.87	0.94	4.13	0.95	3.99	0.86	4.04	0.81	1.11
38. พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่านต้องการทราบได้	4.33	0.72	4.52	0.74	4.39	0.87	4.28	0.84	4.37	0.79	1.35
39. พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้	4.33	0.82	4.58	0.72	4.61	0.71	4.45	0.78	4.59	0.75	1.18

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา										F
	ต่ำกว่า		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		
	ปวช.		เทียบเท่า		เทียบเท่า				สูงกว่า		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
40. พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้ไขเลขหมายผิดพลาด	4.73	0.59	4.81	0.50	4.73	0.72	4.66	0.72	5.00	0.00	2.00
รวม	4.44	0.75	4.52	0.70	4.52	0.75	4.52	0.71	4.52	0.64	1.08

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้ไขคืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา					กิจการ	อิสระ			ลูกจ้าง	แม่บ้าน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ	4.24	0.86	4.26	0.84	4.18	0.87	4.28	0.83	4.50	0.72	4.27	0.86	4.40	0.88	0.44
2. ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน	4.33	0.83	4.30	0.85	4.28	0.85	4.28	0.80	4.61	0.68	4.27	0.86	4.40	0.88	0.45
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.37	0.85	4.31	0.84	4.25	0.87	4.28	0.85	4.39	0.80	4.27	0.86	4.40	0.88	0.32
4. พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.53	0.74	4.39	0.78	4.28	0.82	4.28	0.79	4.35	0.74	4.36	0.77	4.55	0.83	0.20
5. พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.70	0.57	4.65	0.66	4.68	0.73	4.28	0.77	4.63	0.71	4.87	0.46	4.70	0.66	1.77

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน นักศึกษา		ค้าขาย		เจ้าของ กิจการ		อาชีพ อิสระ		พนักงาน ลูกจ้าง บริษัท		พ่อบ้าน แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ	4.53	0.71	4.54	0.75	4.60	0.78	4.28	0.70	4.65	0.71	4.73	0.65	4.60	0.75	2.67
7. พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกๆคน	4.48	0.79	4.59	0.70	4.68	0.66	4.28	0.69	4.67	0.70	4.73	0.62	4.65	0.67	2.44
8. พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง	4.38	0.78	4.32	0.84	4.50	0.72	4.28	0.77	4.61	0.65	4.44	0.76	4.30	0.86	0.99
9. พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน	4.55	0.71	4.46	0.81	4.50	0.75	4.28	0.80	4.35	0.79	4.44	0.78	4.60	0.75	2.16
10. พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.74	0.60	4.83	0.48	4.83	0.50	4.28	0.63	4.67	0.63	4.87	0.46	5.00	0.00	1.78
11. พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน	4.55	0.69	4.68	0.60	4.73	0.60	4.28	0.66	4.61	0.71	4.78	0.52	4.80	0.41	1.38

ตาราง 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	เจ้าของ กิจการ	อาชีพ อิสระ	พนักงาน ลูกจ้าง บริษัท	พ่อบ้าน แม่บ้าน								
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
12. จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.46	0.71	4.54	0.63	4.58	0.64	4.28	0.74	4.43	0.72	4.69	0.56	4.70	0.47	0.60
รวม	4.49	0.74	4.49	0.73	4.51	0.73	4.28	0.75	4.54	0.71	4.56	0.68	4.59	0.67	1.27

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน



ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา					กิจการ	อิสระ			ลูกจ้าง	แม่บ้าน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13. การให้บริการมีความคล่องตัว	4.74	0.64	4.65	0.68	4.45	0.88	4.28	0.69	4.67	0.60	4.53	0.79	4.60	0.68	4.16
14. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม	4.45	0.83	4.54	0.79	4.48	0.85	4.28	0.73	4.46	0.78	4.51	0.79	4.80	0.52	3.22
15. การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	4.34	0.82	4.47	0.77	4.43	0.84	4.28	0.74	4.28	0.81	4.38	0.81	4.70	0.57	5.26
16. มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.29	0.79	4.38	0.78	4.30	0.79	4.28	0.82	4.20	0.83	4.18	0.83	4.60	0.68	3.35
17. มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค	4.46	0.91	4.58	0.82	4.63	0.63	4.28	1.19	4.59	0.80	4.69	0.47	4.70	0.47	4.73
18. การโทรแจ้งโทรศัพท์ชัดเจนและรวดเร็ว	3.98	1.06	4.22	1.09	4.00	1.22	4.28	0.90	4.17	0.97	4.16	1.11	4.25	0.97	4.05
19. พนักงานรับสายแจ้งเหตุชัดเจนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที	4.20	1.05	4.34	1.02	4.63	0.67	4.28	1.22	4.46	0.96	3.96	0.82	3.55	1.43	1.91

ตาราง 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพอิสระ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ		นักศึกษา				กิจการ				ลูกจ้างบริษัท		แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
20. การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถทำได้ทันที	4.46	0.76	4.48	0.72	4.40	0.81	4.28	0.74	4.89	0.38	4.31	0.87	4.70	0.57	3.55
21. พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที	4.49	0.95	4.28	0.91	4.48	0.85	4.28	1.40	4.59	0.96	4.38	0.86	4.50	0.76	3.15
22. พนักงานตรวจแก้ไขเลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง	4.33	1.03	4.32	1.03	4.48	0.78	4.28	1.05	4.50	0.78	4.64	0.57	4.65	0.67	4.55
รวม	4.33	1.03	4.32	1.03	4.48	0.78	4.28	1.05	4.5	0.78	4.64	0.57	4.65	0.67	3.79

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้ไขคืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา  
จำแนกตามอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพอิสระ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา					กิจการ				ลูกจ้างบริษัท		แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
23. ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทีโอที อยู่เสมอ	4.47	0.73	4.49	0.72	4.50	0.68	4.28	0.76	4.39	0.83	4.58	0.72	4.35	0.81	1.99
24. พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี	4.41	0.74	4.39	0.79	4.60	0.74	4.28	0.76	4.33	0.87	4.56	0.76	4.40	0.82	2.41
25. มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้เลขหมายเสมอ	4.49	0.70	4.45	0.77	4.53	0.78	4.28	0.76	4.28	0.86	4.44	0.78	4.40	0.82	3.22
26. มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน	4.53	0.71	4.46	0.78	4.30	0.79	4.28	0.81	4.33	0.76	4.18	0.78	4.40	0.75	0.79
27. มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย	4.13	0.82	4.23	0.84	4.55	0.75	4.28	0.88	4.30	0.87	4.44	0.81	4.20	0.83	2.66
28. มีการวางบัตรนัด หรือโทรศัพท์นัดหมายเมื่อท่านไม่อยู่บ้าน	4.05	0.82	4.12	0.83	4.25	0.74	4.28	0.77	4.04	0.79	4.27	0.78	4.15	0.81	1.60

ตาราง 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพอิสระ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ		นักศึกษา				กิจการ				ลูกจ้างบริษัท		แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
29. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว โทรศัพท์	4.44	0.74	4.18	0.83	4.30	0.82	4.28	0.73	4.37	0.80	4.40	0.72	4.35	0.81	1.52
30. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	4.55	0.71	4.46	0.81	4.50	0.75	4.28	0.80	4.35	0.79	4.44	0.78	4.60	0.75	2.16
31. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.74	0.60	4.83	0.48	4.83	0.50	4.28	0.63	4.67	0.63	4.87	0.46	5.00	0.00	1.78
รวม	4.42	0.73	4.40	0.76	4.48	0.73	4.28	0.77	4.34	0.80	4.46	0.73	4.43	0.71	2.01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา  
จำแนกตามอาชีพ ด้านผลการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพอิสระ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ	นักศึกษา					กิจการ				ลูกจ้างบริษัท		แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
32. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.55	0.69	4.68	0.60	4.73	0.60	4.28	0.66	4.61	0.71	4.78	0.52	4.80	0.41	1.38
33. ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้	4.38	0.78	4.32	0.84	4.50	0.72	4.28	0.77	4.61	0.65	4.44	0.76	4.30	0.86	0.99
34. ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อ เพียงครั้งเดียว	4.55	0.71	4.46	0.81	4.50	0.75	4.28	0.80	4.35	0.79	4.44	0.78	4.60	0.75	2.16
35. คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ	4.74	0.60	4.83	0.48	4.83	0.50	4.28	0.63	4.67	0.63	4.87	0.46	5.00	0.00	1.78
36. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไข ปัญหาอย่างตรงจุด	4.55	0.69	4.68	0.60	4.73	0.60	4.28	0.66	4.61	0.71	4.78	0.52	4.80	0.41	1.38
37. พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหา สาเหตุการขัดข้อง	3.93	1.02	4.00	0.92	3.90	0.78	4.28	0.87	4.13	0.86	4.04	0.88	4.00	0.79	4.69
38. พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ ท่านต้องการทราบได้	4.47	0.73	4.37	0.81	4.25	0.81	4.28	1.12	4.57	0.69	4.40	0.78	4.55	0.69	0.29

ตาราง 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ														F
	ข้าราชการ		นักเรียน		ค้าขาย		เจ้าของ		อาชีพอิสระ		พนักงาน		พ่อบ้าน		
	รัฐวิสาหกิจ		นักศึกษา				กิจการ				ลูกจ้างบริษัท		แม่บ้าน		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
39. พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้	4.56	0.74	4.69	0.61	4.13	0.91	4.28	0.69	4.37	0.80	4.40	0.84	4.70	0.57	4.44
40. พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลขหมายผิดพลาด	4.70	0.73	4.78	0.55	4.75	0.63	4.28	0.94	4.70	0.63	4.89	0.38	5.00	0.00	8.44
รวม	4.49	0.74	4.53	0.69	4.48	0.70	4.28	0.79	4.51	0.72	4.56	0.66	4.64	0.50	2.84

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกัน