

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 400 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	133	33.25
หญิง	267	66.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.75 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.25

ตารางที่ 4.2
แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-29 ปี	291	72.75
30-39 ปี	76	19.00
40-49 ปี	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็น ร้อยละ 72.75 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4.3
แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	323	80.75
สมรส	77	19.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.75 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 19.25

ตารางที่ 4.4

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	20	5.00
อนุปริญญา/ปวส.	25	6.25
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	324	81.00
สูงกว่าปริญญาตรี	31	7.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.75 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.5

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	80	20.00
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	208	52.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	76	19.00
นักเรียน/นักศึกษา	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 19.00 ตามลำดับ และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.00

ตารางที่ 4.6

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	45	11.25
10,001-20,000 บาท	284	71.00
20,001-30,000 บาท	46	11.50
30,001-40,000 บาท	19	4.75
40,001-50,000 บาท	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.50 และ 11.25 ตามลำดับ และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ตารางที่ 4.7

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสื่อบุคคลที่ทำให้รู้จักสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

สื่อบุคคล	จำนวน	ร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละของ คำตอบ
ครอบครัว	83	20.75	13.43
เพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน	263	65.75	42.56
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	237	59.25	38.35
อื่น ๆ	35	8.75	5.66
รวม	618	154.50	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้จากเพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมารู้จักจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ คิดเป็นร้อยละ 59.25 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักจากบุคคลอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.75

ตารางที่ 4.8

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสื่อเฉพาะกิจที่ทำให้รู้จักสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้

สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน	ร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละของ คำตอบ
แผ่นโปสเตอร์	126	31.50	14.62
แผ่นพับ/ใบปลิว	169	42.25	19.61
สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า เช่น สื่อที่ตั้งบนเคาน์เตอร์ บริการลูกค้า	248	62.00	28.77
ป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแท้ ป้ายไฟสำนักงานบริการ ลูกค้าดีแท้ ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขา	226	56.50	26.22
อื่น ๆ	93	23.25	10.79
รวม	862	215.50	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้จากสื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า เช่น สื่อที่ตั้งบนเคาน์เตอร์บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมา
รู้จักจากป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแท้ ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ณ หน้าสถานที่ตั้งของ
แต่ละสาขา คิดเป็นร้อยละ 56.50 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักจากสื่ออื่น ๆ
คิดเป็นร้อยละ 23.25

ตารางที่ 4.9

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่รู้จัก

การรู้จัก	จำนวน	ร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละของ คำตอบ
บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	355	88.75	28.00
บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	306	76.50	24.13
บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	249	62.25	19.64
บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	221	55.25	17.43
บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	137	34.25	10.80
รวม	1268	317.00	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักคือ บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาคือ บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค เช่น จัดทะเบียนใหม่ โอนสิทธิ์ ย้ายจุดจดทะเบียน ะงับการใช้บริการชั่วคราว ยกเลิกการใช้งานบริการชั่วคราว ทำซิมการ์ด (Sim Card) ใหม่ เช็คซิมการ์ด (Sim Card) เปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าบริการ แก้ไขค่านำหน้า หรือแก้ไข ชื่อ-นามสกุล สมักร-ยกเลิก บริการเสริม เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 76.50 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค คิดเป็นร้อยละ 34.25

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ตารางที่ 4.10
 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ประเภทบริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละของ คำตอบ
บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	351	87.75	42.09
บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	210	52.50	25.18
บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	80	20.00	9.59
บริการจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	119	29.75	14.27
บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค	74	18.50	8.87
รวม	834	208.50	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการมากที่สุด คือ บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค คิดเป็นร้อยละ 87.75 รองลงมาคือ บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค คิดเป็นร้อยละ 52.50 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ บริการซ่อมเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค คิดเป็นร้อยละ 18.5

ตารางที่ 4.11

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า 09.01-12.00 น.	33	8.25
ช่วงบ่าย 12.01-15.00 น.	141	35.25
ช่วงเย็น 15.01-18.00 น.	143	35.75
ช่วงค่ำ 18.01-21.00 น.	83	20.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ช่วงเย็น 15.01-18.00 น. และ ช่วงบ่าย 12.01-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.75 และ 35.25 ตามลำดับ รองลงมาใช้บริการในช่วงค่ำ 18.01-21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 20.75 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในช่วงเช้า คือ เวลา 09.01-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตารางที่ 4.12

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

สถานที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริเวณใกล้บ้าน	216	54.00
บริเวณใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา	123	30.75
บริเวณเส้นทางที่ผ่านประจำ	61	15.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค บริเวณใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาใช้บริการบริเวณใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.75 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบริเวณเส้นทางที่ผ่านประจำ คิดเป็นร้อยละ 15.25

ตารางที่ 4.13

แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนรายการในการใช้บริการ

จำนวนรายการในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 รายการ	252	63.00
2-3 รายการ	143	35.75
มากกว่า 3 รายการขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า จำนวนรายการในการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ส่วนใหญ่จะใช้บริการ 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาใช้บริการ 2-3 รายการ คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการมากกว่า 3 รายการขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.25

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค**

ตารางที่ 4.14

แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							เกณฑ์ ประเมิน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ		4 (1.00)	127 (31.75)	212 (53.00)	57 (14.25)	3.81	0.68	มาก
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ			99 (24.75)	238 (59.50)	63 (15.75)	3.91	0.63	มาก
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ		13 (3.25)	101 (25.25)	212 (53.00)	74 (18.50)	3.87	0.74	มาก
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน		18 (4.50)	161 (40.25)	161 (40.25)	60 (15.00)	3.66	0.79	มาก
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท		14 (3.50)	213 (53.25)	135 (33.75)	38 (9.50)	3.49	0.71	มาก
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา		21 (5.25)	119 (29.75)	186 (46.50)	74 (18.50)	3.78	0.80	มาก
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้ บริการ	10 (2.50)	77 (19.25)	158 (39.50)	107 (26.75)	48 (12.00)	3.27	0.99	ปานกลาง
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค		5 (1.25)	118 (29.50)	188 (47.00)	89 (22.25)	3.90	0.75	มาก
รวม						3.81	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ และ

สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ($\bar{X} = 3.91$ และ 3.90 ตามลำดับ) รองลงมาคือ รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$) และมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.27$)

**ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค**

ตารางที่ 4.15

แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

รายการ	ระดับความพึงพอใจ							เกณฑ์ ประเมิน
	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3 (0.75)	122 (30.50)	212 (53.00)	63 (15.75)	3 (0.75)	3.84	0.68	มาก
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้ บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	14 (3.50)	78 (19.50)	216 (54.00)	92 (23.00)	14 (3.50)	3.97	0.75	มาก
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อ สงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกัน เอง	17 (4.25)	95 (23.75)	221 (55.25)	67 (16.75)	17 (4.25)	3.85	0.74	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	3 (0.75)	59 (14.75)	192 (48.00)	146 (36.50)	3 (0.75)	4.20	0.71	มาก
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	17 (4.25)	97 (24.25)	224 (56.00)	62 (15.50)	17 (4.25)	3.83	0.73	มาก
รวม						3.93	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X} = 3.97$) และมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความ

เชี่ยวชาญในการให้บริการ บริการด้วยความกระตือรือร้น และให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัย ในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.83, 3.84$ และ 3.85 ตามลำดับ)

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท สามารถนำมารวมเป็นตัวแปรเดียวกัน เพื่อให้การคำนวณค่าทางสถิติเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด เนื่องจากตัวแปรรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีจำนวนน้อย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อบุคคล คือ
เพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงานที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ไม่เลือก		เลือก		รวม		χ^2	df	Sig.
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ	ชาย	39	29.32	94	70.68	133	100.00	2.148	1	0.143
	หญิง	98	36.70	169	63.30	267	100.00			
	รวม	137	34.25	263	65.75	400	100.00			
อายุ	20-29 ปี	96	32.99	195	67.01	291	100.00	4.814	2	0.090
	30-39 ปี	24	31.58	52	68.42	76	100.00			
	40-49 ปี	17	51.52	16	48.48	33	100.00			
	รวม	137	34.25	263	65.75	400	100.00			
สถานภาพ โสด		105	32.51	218	67.49	323	100.00	2.262	1	0.133
	สมรส	32	41.56	45	58.44	77	100.00			
	รวม	137	34.25	263	65.75	400	100.00			
การศึกษา มัธยมศึกษา		11	55.00	9	45.00	20	100.00	16.228	3	0.001*
	อนุปริญญา/ปวส.	13	52.00	12	48.00	25	100.00			
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	96	29.63	228	70.37	324	100.00			
	สูงกว่าปริญญาตรี	17	54.84	14	45.16	31	100.00			
	รวม	137	34.25	263	65.75	400	100.00			
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	36.25	51	63.75	80	100.00	13.132	3	0.004*
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	83	39.90	125	60.10	208	100.00			
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	21	27.63	55	72.37	76	100.00			
	นักเรียน/นักศึกษา	4	11.11	32	88.89	36	100.00			
	รวม	137	34.25	263	65.75	400	100.00			
รายได้	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	20	44.44	25	55.56	45	100.00	7.133	3	0.068
	10,000-20,000 บาท	101	35.56	183	64.44	284	100.00			
	20,001-30,000 บาท	9	19.57	37	80.43	46	100.00			
	30,001-50,000 บาท	7	28.00	18	72.00	25	100.00			
	รวม	137	34.25	263	65.75	400	100.00			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อบุคคล คือ เพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงานที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ด้วยการใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ พบว่า การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับสื่อบุคคล คือ เพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงานที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อบุคคล คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		ไม่เลือก		เลือก		รวม		χ^2	df	Sig.
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ	ชาย	42	31.58	91	68.42	133	100.00	6.941	1	0.008*
	หญิง	121	45.32	146	54.68	267	100.00			
	รวม	163	40.75	237	59.25	400	100.00			
อายุ	20-29 ปี	120	41.24	171	58.76	291	100.00	0.292	2	0.864
	30-39 ปี	31	40.79	45	59.21	76	100.00			
	40-49 ปี	12	36.36	21	63.64	33	100.00			
	รวม	163	40.75	237	59.25	400	100.00			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	ไม่เลือก		เลือก		รวม		χ^2	df	Sig.
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สถานภาพ โสด	138	42.72	185	57.28	323	100.00	2.709	1	0.100
สมรส	25	32.47	52	67.53	77	100.00			
รวม	163	40.75	237	59.25	400	100.00			
การศึกษา มัธยมศึกษา	2	10.00	18	90.00	20	100.00	14.176	3	0.003*
อนุปริญญา/ปวส.	5	20.00	20	80.00	25	100.00			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	144	44.44	180	55.56	324	100.00			
สูงกว่าปริญญาตรี	12	38.71	19	61.29	31	100.00			
รวม	163	40.75	237	59.25	400	100.00			
อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	30.00	56	70.00	80	100.00	9.069	3	0.028*
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	93	44.71	115	55.29	208	100.00			
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	36	47.37	40	52.63	76	100.00			
นักเรียน/นักศึกษา	10	27.78	26	72.22	36	100.00			
รวม	163	40.75	237	59.25	400	100.00			
รายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	6	13.33	39	86.67	45	100.00	32.524	3	0.000*
10,000-20,000 บาท	113	39.79	171	60.21	284	100.00			
20,001-30,000 บาท	33	71.74	13	28.26	46	100.00			
30,001-50,000 บาท	11	44.00	14	56.00	25	100.00			
รวม	163	40.75	237	59.25	400	100.00			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับ
 สื่อบุคคล คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงาน
 บริการลูกค้าดีแทค ด้วยการใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ พบว่า เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้
 ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับสื่อบุคคล คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่ทำให้
 รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากสื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากสื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากสื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้าที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ไม่เลือก		เลือก		รวม		χ^2	df	Sig.
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ ชาย	43	32.33	90	67.67	133	100.00	2.718	1	0.099
หญิง	109	40.82	158	59.18	267	100.00			
รวม	152	38.00	248	62.00	400	100.00			
อายุ 20-29 ปี	115	39.52	176	60.48	291	100.00	2.490	2	0.288
30-39 ปี	23	30.26	53	69.74	76	100.00			
40-49 ปี	14	42.42	19	57.58	33	100.00			
รวม	152	38.00	248	62.00	400	100.00			
สถานภาพ โสด	129	39.94	194	60.06	323	100.00	2.675	1	0.102
สมรส	23	29.87	54	70.13	77	100.00			
รวม	152	38.00	248	62.00	400	100.00			
การศึกษา มัธยมศึกษา			20	100.00	20	100.00	20.865	3	0.000*
อนุปริญญา/ปวส.	4	16.00	21	84.00	25	100.00			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	132	40.74	192	59.26	324	100.00			
สูงกว่าปริญญาตรี	16	51.61	15	48.39	31	100.00			
รวม	152	38.00	248	62.00	400	100.00			
อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	43.75	45	56.25	80	100.00	5.710	3	0.127
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	83	39.90	125	60.10	208	100.00			
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	26	34.21	50	65.79	76	100.00			
นักเรียน/นักศึกษา	8	22.22	28	77.78	36	100.00			
รวม	152	38.00	248	62.00	400	100.00			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	ไม่เลือก		เลือก		รวม		χ^2	df	Sig.
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
รายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	7	15.56	38	84.44	45	100.00	12.138	3	0.007*
10,000-20,000 บาท	112	39.44	172	60.56	284	100.00			
20,001-30,000 บาท	22	47.83	24	52.17	46	100.00			
30,001-50,000 บาท	11	44.00	14	56.00	25	100.00			
รวม	152	38.00	248	62.00	400	100.00			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้าที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ด้วยการใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ พบว่า การศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับ สื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้าที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ที่แตกต่างกันรู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขา แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขา ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน รู้จักบริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อเฉพาะกิจ คือ
 ป้ายไฟสัญญาณดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้ง
 ของแต่ละสาขาที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์	ไม่เลือก		เลือก		รวม		χ^2	df	Sig.
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ ชาย	60	45.11	73	54.89	133	100.00	0.211	1	0.646
หญิง	114	42.70	153	57.30	267	100.00			
รวม	174	43.50	226	56.50	400	100.00			
อายุ 20-29 ปี	139	47.77	152	52.23	291	100.00	15.603	2	0.000*
30-39 ปี	31	40.79	45	59.21	76	100.00			
40-49 ปี	4	12.12	29	87.88	33	100.00			
รวม	174	43.50	226	56.50	400	100.00			
สถานภาพ โสด	144	44.58	179	55.42	323	100.00	0.799	1	0.371
สมรส	30	38.96	47	61.04	77	100.00			
รวม	174	43.50	226	56.50	400	100.00			
การศึกษา มัธยมศึกษา	2	10.00	18	90.00	20	100.00	12.560	3	0.006*
อนุปริญญา/ปวส.	8	32.00	17	68.00	25	100.00			
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	147	45.37	177	54.63	324	100.00			
สูงกว่าปริญญาตรี	17	54.84	14	45.16	31	100.00			
รวม	174	43.50	226	56.50	400	100.00			
อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	23.75	61	76.25	80	100.00	17.071	3	0.001*
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	105	50.48	103	49.52	208	100.00			
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	35	46.05	41	53.95	76	100.00			
นักเรียน/นักศึกษา	15	41.67	21	58.33	36	100.00			
รวม	174	43.50	226	56.50	400	100.00			
รายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	14	31.11	31	68.89	45	100.00	6.529	3	0.089
10,000-20,000 บาท	127	44.72	157	55.28	284	100.00			
20,001-30,000 บาท	25	54.35	21	45.65	46	100.00			
30,001-50,000 บาท	8	32.00	17	68.00	25	100.00			
รวม	174	43.50	226	56.50	400	100.00			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขาที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ด้วยการใช้สถิติทดสอบแบบไคสแควร์ พบว่า การศึกษา และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับสื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขาที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20
แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามเพศ

การให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00	0.80	3.71	0.59	4.125	0.000*
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	4.07	0.70	3.83	0.58	3.580	0.000*
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.92	0.76	3.84	0.74	1.090	0.276
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.65	0.87	3.66	0.74	-0.185	0.853
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.53	0.83	3.47	0.65	0.752	0.453
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.73	0.91	3.81	0.74	-0.872	0.384
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.53	1.08	3.13	0.91	3.598	0.000*
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	3.98	0.74	3.86	0.75	1.559	0.120
รวม	3.96	0.69	3.73	0.60	3.404	0.001*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ

1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ
3. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ

โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงทั้งในภาพรวม และรายข้อทั้ง 3 ข้อ

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการ
ลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการ
ลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามอายุ

การให้บริการสำนักงานบริการ ลูกค้าดีแท้	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและ ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้ บริการ	3.77	0.68	3.97	0.71	3.76	0.56	2.912	.056
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.88	0.63	3.97	0.63	4.00	0.61	0.987	0.374
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำ เทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.79	0.77	4.18	0.65	3.82	0.53	8.895	0.000*
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.63	0.76	3.96	0.90	3.18	0.39	12.548	0.000*
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่า บริการแต่ละประเภท	3.51	0.75	3.50	0.55	3.30	0.68	1.273	0.281
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.79	0.81	3.89	0.83	3.42	0.61	4.106	0.017*
7. ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่า บริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.11	0.99	3.67	0.93	3.70	0.59	14.074	0.000*
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้ บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดี แท้	3.77	0.73	4.21	0.74	4.33	0.60	17.625	0.000*
รวม	3.78	0.66	3.92	0.63	3.82	0.39	1.467	0.232

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ข้อ คือ

1. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
2. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน
3. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา
4. ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ
5. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามอายุ

อายุ	Sig.		
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี
รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.000*		
40-49 ปี	0.979	.056	
ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.004*		
40-49 ปี	0.006*	0.000*	
กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.618		
40-49 ปี	0.043*	0.019*	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

อายุ	Sig.		
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี
ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.000*		
40-49 ปี	0.004*	0.992	
สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.000*		
40-49 ปี	0.000*	0.715	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 40-49 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 40-49 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี

กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง

20-39 ปี ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี

สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามสถานภาพ

การใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้	โสด		สมรส		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.80	0.66	3.83	0.75	-0.375	0.708
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.91	0.61	3.91	0.71	0.013	0.990
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.83	0.74	4.01	0.75	-1.920	.056
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.62	0.77	3.82	0.84	-2.01	0.046*
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.49	0.75	3.49	0.55	-0.016	0.987

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

การให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	โสด		สมรส		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.76	0.83	3.86	0.66	-1.042	0.299
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.23	1.01	3.42	0.85	-1.494	0.136
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	3.86	0.75	4.06	0.71	-2.13	0.034*
รวม	3.82	0.65	3.75	0.59	0.865	0.387

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือ

1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด ทั้ง 2 ข้อ

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงาน
บริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้บริการสำนักงาน บริการลูกค้าดีแทค	มัธยมศึกษา		อนุสัญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลาย และครบถ้วนตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.75	0.55	3.88	0.33	3.81	0.71	3.74	0.68	0.235	0.872
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.75	0.55	4.00	0.00	3.90	0.67	4.00	0.52	0.817	0.485
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มี การนำเทคโนโลยีทันสมัยมา ให้บริการ	3.70	0.47	4.48	0.51	3.86	0.76	3.58	0.62	7.966	0.000*
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ ต้องรอนาน	3.05	0.22	4.40	0.65	3.64	0.79	3.68	0.60	12.53	0.000*
5. ความเหมาะสมของการคิด อัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.05	0.22	3.52	0.51	3.54	0.75	3.26	0.58	4.258	0.006*
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและ โฆษณา	3.45	0.51	3.88	0.33	3.77	0.85	4.06	0.57	2.596	.052
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระ ค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขา ที่ให้บริการ	3.40	0.94	3.64	0.57	3.21	1.03	3.45	0.62	2.054	0.106
8. สภาพและบรรยากาศของ สถานที่ให้บริการภายในสำนัก งานบริการลูกค้าดีแทค	4.30	0.92	4.24	0.88	3.86	0.74	3.81	0.40	4.18	0.006*
รวม	3.70	0.47	4.00	0.00	3.80	0.69	3.81	0.40	0.946	0.419

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับ
ตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้า ดีแตก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ข้อ คือ

1. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
2. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน
3. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท
4. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแตก

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

สำนักงานบริการลูกค้าดีแตก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Sig.			
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.005*			
ปริญญาตรี	0.826	0.001*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.954	0.000*	0.247	
ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.000*			
ปริญญาตรี	0.010*	0.000*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.039*	0.006*	0.993	
ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.038*			
ปริญญาตรี	0.030*	0.999		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.788	0.593	0.213	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	Sig.			
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายใน สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.787			
ปริญญาตรี	0.010*	0.014*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.020*	0.030*	0.694	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า การให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน พบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา / ปวส. และปริญญาตรี สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอนุปริญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอนุปริญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามอาชีพ

การใช้บริการสำนักงาน บริการลูกค้าดีแท้	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง		ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		นักเรียน/ นักศึกษา		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลาย และครบถ้วนตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.85	0.71	3.81	0.72	3.78	0.60	3.75	0.55	0.240	0.869
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.89	0.62	3.92	0.66	3.86	0.60	4.03	0.56	0.653	0.581
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.93	0.76	3.80	0.75	3.88	0.80	4.08	0.50	1.717	0.163

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

การใช้บริการสำนักงาน บริการลูกค้าดีแท้	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง		ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		นักเรียน/ นักศึกษา		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ ต้องรอนาน	3.69	0.94	3.62	0.73	3.62	0.82	3.92	0.65	1.615	0.185
5. ความเหมาะสมของการคิด อัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.49	0.73	3.47	0.74	3.51	0.68	3.61	0.60	0.444	0.722
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและ โฆษณา	3.59	0.77	3.79	0.87	3.86	0.69	4.00	0.59	2.699	0.045*
7. ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระ ค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขา ที่ให้บริการ	3.20	1.05	3.30	0.95	3.20	1.02	3.36	0.99	0.425	0.735
8. สภาพและบรรยากาศของ สถานที่ให้บริการภายในสำนัก งานบริการลูกค้าดีแท้	3.89	0.80	3.96	0.71	3.75	0.80	3.94	0.71	1.471	0.222
รวม	3.79	0.61	3.83	0.64	3.68	0.73	4.03	0.45	2.475	0.061

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับ
ตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง
ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามอาชีพ

ระดับอาชีพ	Sig.			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา
กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา				
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	.051			
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	0.037*	0.563		
นักเรียน/นักศึกษา	0.010*	0.153	0.371	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และนักเรียน / นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และนักเรียน / นักศึกษา

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การใช้บริการสำนักงาน บริการลูกค้าดีแท้	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,001- 50,000 บาท		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลาย และครบถ้วนตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	3.69	0.60	3.80	0.68	3.91	0.63	3.84	0.90	0.845	0.470
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.84	0.64	3.90	0.61	3.93	0.65	4.08	0.81	0.807	0.490
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มี การนำเทคโนโลยีทันสมัยมา ให้บริการ	3.76	0.53	3.89	0.80	3.85	0.63	3.88	0.60	0.420	0.739
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ ต้องรอนาน	3.42	0.58	3.72	0.80	3.52	0.81	3.64	0.86	2.401	0.067
5. ความเหมาะสมของการคิด อัตราค่าบริการแต่ละ ประเภท	3.24	0.53	3.56	0.76	3.39	0.58	3.32	0.63	3.597	0.014*
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและ โฆษณา	3.80	0.69	3.78	0.83	3.59	0.75	4.12	0.73	2.406	0.067

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

การใช้บริการสำนักงาน บริการลูกค้าดีแทค	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,001- 50,000 บาท		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
7. ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมา ชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวน สาขาที่ให้บริการ	3.11	0.75	3.23	1.04	3.43	0.81	3.60	0.91	1.898	0.129
8. สภาพและบรรยากาศของ สถานที่ให้บริการภายใน สำนักงานบริการลูกค้าดี แทค	3.89	0.88	3.90	0.76	3.91	0.69	3.96	0.45	0.060	0.981
รวม	3.76	0.53	3.83	0.66	3.74	0.65	3.76	0.60	0.484	0.694

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	Sig.			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท
ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท				
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท	0.005*			
20,001-30,000 บาท	0.323	0.127		
30,001-50,000 บาท	0.669	0.100	0.686	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามเพศ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า			หญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.98	0.68	3.77	0.68	2.917	0.004*
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	4.11	0.77	3.89	0.74	2.798	0.005*
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.92	0.80	3.81	0.71	1.375	0.170
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.27	0.71	4.17	0.71	1.359	0.175
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.81	0.79	3.84	0.71	-0.286	0.775
รวม	4.05	0.63	3.87	0.65	2.521	0.012*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือ

1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม

โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงทั้งในภาพรวม และรายข้อทั้ง 2 ข้อ

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามอายุ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	20-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.77	0.69	4.01	0.72	4.00	0.35	4.820	0.009*
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	3.91	0.76	3.97	0.69	4.45	0.62	8.143	0.000*
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.82	0.73	3.87	0.91	4.00	0.35	0.903	0.406
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14	0.68	4.32	0.79	4.52	0.71	5.525	0.004*
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.81	0.74	3.88	0.80	3.82	0.53	0.254	0.776
รวม	3.89	0.66	4.08	0.73	3.94	0.24	2.577	0.077

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ

1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม

3. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

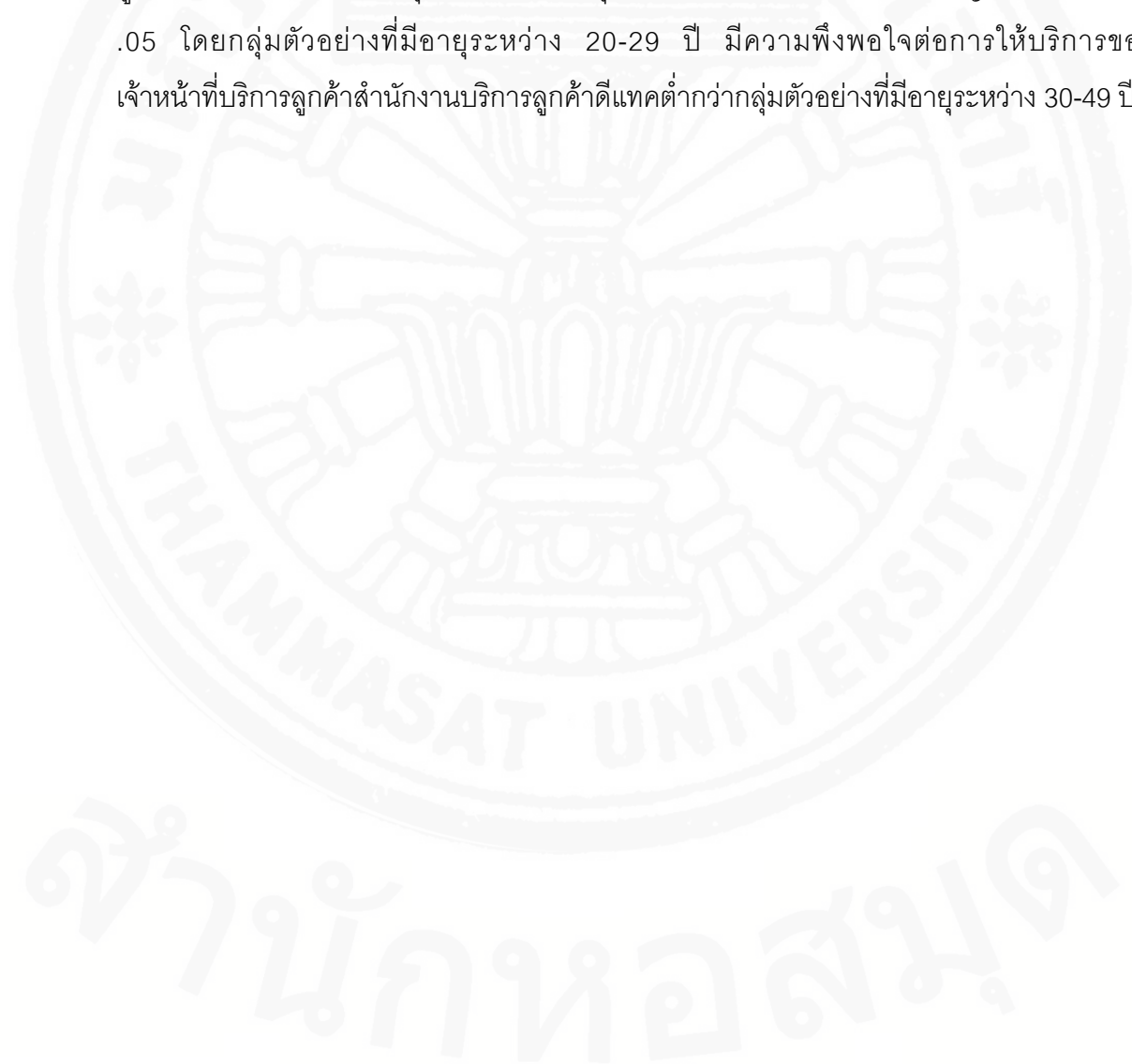
ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามอายุ

อายุ	Sig.		
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี
ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.006*		
40-49 ปี	0.069	0.926	
มีอัตราค้ายไม่ตริกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ อ่อนน้อม			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.485		
40-49 ปี	0.000*	0.002*	
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย			
20-29 ปี			
30-39 ปี	0.049*		
40-49 ปี	0.004*	0.173	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า
ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่
มีอายุระหว่าง 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง
20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีอัตราชัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจา สุภาพอ่อนน้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี



สมมติฐานที่ 2.9 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามสถานภาพ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	โสด		สมรส		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.81	0.69	3.96	0.64	-1.861	0.065
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	3.97	0.76	3.94	0.73	0.388	0.698
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.81	0.70	4.00	0.90	-2.045	0.042*
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.18	0.69	4.31	0.78	-1.39	0.166
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.80	0.70	3.95	0.84	-1.606	0.109
รวม	3.89	0.62	4.10	0.74	-2.374	0.019*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

โดยผู้ที่มีสถานภาพโสดความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ทั้งในภาพรวม และ เรื่องการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

สมมติฐานที่ 2.10 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	3.70	0.47	4.48	0.51	3.82	0.69	3.58	0.50	9.757	0.000*
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทัก ทายผู้ใช้บริการด้วยวาจา สุภาพอ่อนน้อม	4.20	0.95	4.00	0.00	3.90	0.76	4.48	0.63	6.723	0.000*
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อมีข้อสงสัยในการให้ บริการอย่างเป็นกันเอง	3.35	0.93	4.48	0.51	3.83	0.74	3.81	0.40	9.708	0.000*
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ง กายสุภาพเรียบร้อย	4.25	0.97	4.56	0.51	4.17	0.71	4.26	0.58	2.52	.058
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้ บริการ	3.65	0.49	4.52	0.51	3.78	0.75	3.87	0.50	8.757	0.000*
รวม	3.65	0.49	4.48	0.51	3.90	0.67	4.00	0.37	8.008	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Sig.			
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.002*			
ปริญญาตรี	0.890	0.000*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.941	0.000*	0.294	
มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.845			
ปริญญาตรี	0.368	0.931		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.614	0.114	0.001*	
ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.000*			
ปริญญาตรี	0.040*	0.000*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.045*	0.008*	0.999	

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	Sig.			
	มัธยม ศึกษา	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ				
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.001*			
ปริญญาตรี	0.889	0.000*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.761	0.010*	0.929	
มัธยมศึกษา				
อนุปริญญา/ปวส.	0.000*			
ปริญญาตรี	0.409	0.000*		
สูงกว่าปริญญาตรี	0.295	0.048*	0.865	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีอัตราค่าไม่ตริกล่าวักทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงาน

บริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า

สมมติฐานที่ 2.11 ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง		ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		นักเรียน/ นักศึกษา		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	3.83	0.79	3.85	0.65	3.80	0.69	3.86	0.59	0.115	0.951
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทัก ทายผู้ให้บริการด้วยวาจา สุภาพอ่อนน้อม	3.83	0.84	4.10	0.69	3.79	0.82	3.86	0.59	4.945	0.002*
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อมีข้อสงสัยในการให้ บริการอย่างเป็นกันเอง	3.78	0.95	3.91	0.62	3.79	0.82	3.72	0.70	1.297	0.275
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ง กายสุภาพเรียบร้อย	4.23	0.76	4.29	0.65	4.07	0.79	3.92	0.65	4.151	0.006*
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้ บริการ	3.74	0.78	3.89	0.68	3.75	0.87	3.81	0.62	1.269	0.285
รวม	3.91	0.78	3.99	0.54	3.83	0.81	3.86	0.49	1.280	0.281

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา

ในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือ

1. มีอัตราย้ายไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม
2. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามอาชีพ

ระดับอาชีพ	Sig.			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา
มีอัตราย้ายไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการ ด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม				
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	0.047*			
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	0.993	0.021*		
นักเรียน/นักศึกษา	0.996	0.361	0.973	
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย				
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	0.908			
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	0.571	0.120		
นักเรียน/นักศึกษา	0.188	0.032*	0.776	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ พบว่า การมีอัตราสัຍไม่ตริกกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แต่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แต่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา

สมมติฐานที่ 2.12 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001- 20,000 บาท		20,001- 30,000 บาท		30,001- 50,000 บาท		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	3.73	0.62	3.85	0.72	3.91	0.55	3.80	0.58	0.570	0.635
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทัก ทายผู้ให้บริการด้วยวาจา สุภาพอ่อนน้อม	3.98	0.78	3.95	0.75	3.91	0.72	4.16	0.80	0.656	0.580
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อมีข้อสงสัยในการให้ บริการอย่างเป็นกันเอง	3.53	0.87	3.93	0.71	3.76	0.79	3.64	0.57	4.723	0.003*
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่ง กายสุภาพเรียบร้อย	4.18	0.83	4.22	0.69	4.09	0.66	4.28	0.74	0.570	0.635
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้ บริการ	3.71	0.55	3.89	0.76	3.61	0.61	3.72	0.79	2.655	0.048*
รวม	3.78	0.52	3.97	0.67	3.87	0.62	3.88	0.60	1.341	0.261

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับ
ตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้
บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อ

พิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือ

1. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง
2. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

ดังนั้นเราจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ผลดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	Sig.			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท
ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง				
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท	0.001*			
20,001-30,000 บาท	0.140	0.157		
30,001-50,000 บาท	0.560	0.062	0.507	
มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ				
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท	0.126			
20,001-30,000 บาท	0.504	0.015*		
30,001-50,000 บาท	0.961	0.262	0.540	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 การใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

H_0 = การใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการ
ลูกค้าดีแทค จำแนกตามการใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

การใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	ไม่ใช้		ใช้		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.69	0.58	3.82	0.69	-1.221	0.223
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.73	0.57	3.93	0.64	-2.085	0.038*
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.86	0.65	3.87	0.76	-0.117	0.907
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.31	0.74	3.71	0.78	-3.387	0.001*
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.18	0.60	3.54	0.72	-3.741	0.000*
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.63	0.76	3.80	0.81	-1.394	0.164
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.33	1.03	3.26	0.98	0.466	0.642
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	3.84	0.90	3.91	0.73	-0.559	0.578
รวม	3.67	0.59	3.83	0.65	-1.597	0.111

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ

1. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ
2. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน
3. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ทั้ง 3 ข้อ

สมมติฐานที่ 3.2 การใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = การใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามการใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

การใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	ไม่ใช้		ใช้		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	0.70	3.78	0.66	0.743	0.458
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.89	0.63	3.92	0.64	-0.460	0.646
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.95	0.74	3.80	0.74	2.055	0.041*
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.71	0.78	3.61	0.79	1.158	0.248
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.38	0.66	3.59	0.75	-2.908	0.004*
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.74	0.78	3.82	0.82	-0.955	0.340
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.35	0.94	3.19	1.03	1.695	0.091
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	3.84	0.73	3.96	0.76	-1.539	0.125
รวม	3.78	0.67	3.84	0.61	-0.922	0.357

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือ

1. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
2. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคในเรื่องรูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ ส่วนเรื่องความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ

สมมติฐานที่ 3.3 การใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = การใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามการใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

การใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	ไม่ใช้		ใช้		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.73	0.66	4.13	0.66	-4.832	0.000*
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.82	0.61	4.26	0.59	-5.813	0.000*
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.85	0.74	3.94	0.74	-0.943	0.346
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.60	0.80	3.89	0.69	-3.215	0.002*
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.44	0.71	3.69	0.69	-2.750	0.006*
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.70	0.81	4.11	0.69	-4.595	0.000*
7. ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.18	0.99	3.60	0.91	-3.443	0.001*
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค	3.83	0.76	4.21	0.59	-4.938	0.000*
รวม	3.73	0.64	4.14	0.52	-5.980	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ คือ รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ ทั้งภาพรวม และรายข้อ

สมมติฐานที่ 3.4 จำนวนในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

H_0 = จำนวนในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = จำนวนในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามจำนวนในการใช้บริการ

การใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้	1 รายการ		2-3 รายการ		> 3 รายการ		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	0.69	3.76	0.65	4.00	1.00	0.600	0.550
2. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ	3.93	0.67	3.87	0.55	3.80	0.84	0.467	0.627
3. รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ	3.84	0.76	3.90	0.71	4.40	0.55	1.655	0.192
4. ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน	3.64	0.76	3.66	0.84	4.20	0.45	1.244	0.289
5. ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท	3.53	0.72	3.44	0.71	3.20	0.45	1.103	0.333
6. กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา	3.79	0.84	3.74	0.75	4.40	0.55	1.692	0.185
7. ท่าเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.26	1.01	3.29	0.94	2.80	1.10	0.591	0.554
8. สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้	3.88	0.74	3.94	0.76	4.20	0.45	0.694	0.500
รวม	3.83	0.70	3.78	0.54	4.00	0.00	0.491	0.613

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ในภาพรวม และรายข้อไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.5 การใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

H_0 = การใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ จำแนกตามการให้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	ไม่ใช้		ใช้		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.94	0.69	3.82	0.68	1.099	0.276
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	4.10	0.87	3.95	0.73	1.364	0.173
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.82	0.70	3.85	0.75	-0.288	0.774
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.33	0.85	4.19	0.69	1.113	0.270
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.63	0.49	3.85	0.76	-1.990	0.047*
รวม	3.76	0.66	3.95	0.64	-2.022	0.044*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้ ในภาพ

รวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ ทั้งภาพรวม และรายข้อ

สมมติฐานที่ 3.6 การใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = การใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามการใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	ไม่ใช้		ใช้		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.94	0.68	3.75	0.68	2.788	0.006*
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	3.92	0.63	4.01	0.85	-1.264	0.207
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.86	0.69	3.83	0.79	0.464	0.643
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.20	0.68	4.20	0.73	-0.067	0.946
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.87	0.74	3.79	0.73	1.197	0.232
รวม	4.00	0.60	3.87	0.69	2.074	0.039*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ ทั้งภาพรวม และรายข้อ

สมมติฐานที่ 3.7 การใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = การใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามการใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	ไม่ใช้		ใช้		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.83	0.68	3.88	0.70	-0.548	0.584
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	3.89	0.73	4.25	0.77	-3.856	0.000*
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.78	0.76	4.09	0.62	-3.728	0.000*
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.16	0.72	4.36	0.62	-2.268	0.024*
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.79	0.74	3.99	0.68	-2.189	0.029*
รวม	3.88	0.65	4.11	0.60	-2.837	0.005*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ t -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ คือ การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ ทั้งภาพรวมและรายข้อ

สมมติฐานที่ 3.8 จำนวนในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

H_0 = จำนวนในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ไม่แตกต่างกัน

H_1 = จำนวนในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47

แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค จำแนกตามจำนวนในการใช้บริการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	1 รายการ		2-3 รายการ		> 3 รายการ		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	3.85	0.70	3.81	0.66	4.20	0.45	0.824	0.439
2. มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม	3.96	0.77	3.96	0.73	4.20	0.45	0.250	0.779
3. ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.83	0.70	3.86	0.81	4.20	1.10	0.655	0.520
4. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.21	0.67	4.17	0.77	4.60	0.55	0.910	0.404
5. มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.82	0.68	3.85	0.82	3.80	0.84	0.073	0.930
รวม	3.93	0.62	3.92	0.70	4.20	0.45	0.440	0.644

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ F -test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวม และรายข้อไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

