

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในลักษณะคำอธิบายประกอบตารางตามลำดับ แบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารพนักงาน

ตอนที่ 2 ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model)

ตอนที่ 3 การประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ (Balanced Scorecard – BSC)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งคุณภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชน

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารพนักงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารพนักงาน

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (n=253)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	103	40.71
หญิง	150	59.29
อายุ		
20 – 25 ปี	8	3.16
26 – 30 ปี	4	1.58
31 – 40 ปี	38	15.02
41 – 50 ปี	131	51.78
51 ปี ขึ้นไป	72	28.46
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	18	7.11
อนุปริญญา	45	17.79
ปริญญาตรี	135	53.36
ปริญญาโท	52	20.55
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.19
ตำแหน่งงาน		
ระดับ 4 - 5	48	18.97
ระดับ 6- 7	135	53.36
ระดับ 8 – 9	50	19.76
ระดับ 10	8	3.16
สูงกว่า ระดับ 10	12	4.74
อายุงาน		
10 – 15 ปี	22	8.60
16 – 20 ปี	88	34.78
21 – 25 ปี	49	19.36
26 – 30 ปี	45	17.79
มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	49	19.37

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.29 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.71 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.78 รองลงมา คือ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.46 และ 31- 40 ปี ร้อยละ 15.02 วุฒิกการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.36 รองลงมาคือ ปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 20.55 และอนุปริญญาร้อยละ 17.79 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 6 - 7 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.36 รองลงมาคือ ระดับ 8 - 9 คิดเป็นร้อยละ 19.76 และระดับ 4 - 5 คิดเป็นร้อยละ 18.97 อายุงาน 16 - 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมา คือ 21 - 25 กับมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.36 และ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) และความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินตามมุมมองแห่งคุณภาพ 4 ด้าน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์	3.79	0.59	มาก	1
2. ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน	3.74	0.64	มาก	3
3. ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ	3.75	0.65	มาก	2
4. ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง	3.66	0.60	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ(Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.65) และด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการ (Q⁴-model) ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. ผู้บริหารตระหนักในความรับผิดชอบต่อองค์กร	3.87	0.80	มาก	1
2. มีการวางแผนงานพัฒนาคุณภาพครบถ้วนทุก องค์ประกอบ	3.79	0.72	มาก	3
3. ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น กับการมีส่วนร่วมกับ พนักงาน	3.79	0.74	มาก	2
4. ร่วมรับฟังปัญหา อุปสรรค พร้อมคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ	3.76	0.66	มาก	5
5. มีกระบวนการติดตามประเมินผลโครงการฯ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.76	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model)
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีระดับการปฏิบัติ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารตระหนักในความรับผิดชอบต่อองค์กร
($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น กับการมีส่วนร่วมกับพนักงาน
($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.74) กับการวางแผนงานพัฒนาคุณภาพครบถ้วนทุกองค์ประกอบ
($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.72) และมีกระบวนการติดตามประเมินผลโครงการฯ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.76) กับการร่วมรับฟังปัญหา อุปสรรค พร้อมคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ
($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการ (Q⁴-model) ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. มีการกำหนดเป้าหมายประจำปี สำหรับงาน พัฒนาคุณภาพ	3.86	0.76	มาก	1
2. มีระยะเวลาในการบริหารจัดการที่ความเหมาะสม	3.80	0.74	มาก	2
3. มีแผนงานที่นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจน	3.75	0.81	มาก	3
4. มีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพที่เหมาะสม	3.63	0.80	มาก	5
5. มีโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและ มีการวัดผล การปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุง สม่ำเสมอ	3.64	0.79	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model)
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีระดับการปฏิบัติ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายประจำปี สำหรับงานพัฒนา
คุณภาพ ($\bar{X} = 3.8$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ มีระยะเวลาในการบริหารจัดการที่ความเหมาะสม
($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.74) และมีแผนงานที่นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการ (Q⁴-model) ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการ	3.74	0.73	มาก	4
2. ในแผนปฏิบัติการมีการกำหนดกรอบเวลาในการ ดำเนินงาน	3.83	0.76	มาก	1
3. มีโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ชัดเจน	3.74	0.77	มาก	3
4. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการวัด คุณภาพการพัฒนาของงานด้านคุณภาพ	3.75	0.74	มาก	2
5. ผู้ปฏิบัติงานได้รับการชี้แจงมีความเข้าใจใน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ เป้าประสงค์รวมของ องค์กร	3.69	0.76	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model)
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีระดับการปฏิบัติ
อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในแผนปฏิบัติการมีการกำหนดกรอบเวลาในการ
ดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการวัดคุณภาพ
การพัฒนาของงานด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.74) และมีโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.77) กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. มีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในการบริหารงาน	3.67	0.72	มาก	3
2. ผลสำเร็จของจำนวนโครงการ หรือกิจกรรมพัฒนาคุณภาพการจัดการ	3.57	0.71	มาก	5
3. ได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติการ	3.73	0.70	มาก	1
4. มีแผนงานรองรับสำหรับโครงการ / กิจกรรมที่ไม่เป็นไปตามแผนงานที่บรรจุไว้ในแผนงาน	3.65	0.76	มาก	4
5. มีการขยายผลสำหรับกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ	3.69	0.72	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q⁴-model) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรและอุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ ในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ มีการขยายผลสำหรับกิจกรรมที่ประสบผลสำเร็จ และไม่ประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.72) และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เพื่อลดปัญหาในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่ง คุณภาพ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาคุณภาพ
การบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่ง คุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. ด้านการเงิน	3.72	0.63	มาก	1
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.61	0.66	มาก	4
3. ด้านลูกค้า	3.57	0.77	มาก	2
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.57	0.64	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีการประเมินผล
สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.63)
รองลงมา คือ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.66) และด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.77)
กับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านการเงิน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. สร้างความเข้มแข็งทางการเงินที่ยั่งยืน	3.70	0.71	มาก	5
2. สร้างการเติบโตของธุรกิจจากการดำเนินงานขององค์กร	3.71	0.75	มาก	4
3. อัตราการเจริญเติบโตของรายได้จากการให้บริการขององค์กร	3.77	0.89	มาก	2
4. การบริหารค่าใช้จ่ายและการลงทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร	3.71	0.80	มาก	3
5. ความสามารถในการบริหารแผนในการลงทุนต่าง ๆ	3.72	0.78	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราการเจริญเติบโตของรายได้จากการให้บริการขององค์กร ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.89) รองลงมา คือ ความสามารถในการบริหารแผนในการลงทุนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.79) และการบริหารค่าใช้จ่ายและการลงทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.80) กับ สร้างการเติบโตของธุรกิจจากการดำเนินงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านกระบวนการภายใน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. มีการพัฒนาโครงข่ายให้มีคุณภาพ ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างทั่วถึง	3.79	0.79	มาก	1
2. ความสำเร็จของโครงการ Broadband IP	3.52	0.84	มาก	5
3. จำนวน Port ADSL ที่ขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.59	0.85	มาก	3
4. ความสำเร็จของการพัฒนาระบบ 1177 1100 และ 1133	3.53	0.80	มาก	4
5. ปรับปรุงระบบสารสนเทศการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	3.65	0.79	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการพัฒนาโครงข่ายให้มีคุณภาพ ทันสมัย พร้อมให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.79) รองลงมา คือ ปรับปรุงระบบสารสนเทศการให้บริการแก่ลูกค้าองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.79) และจำนวน Port ADSL ที่ขยายเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ ด้านลูกค้า

การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. จำนวนลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้น	3.64	0.90	มาก	1
2. มีบริการหลังการขาย ตรวจสอบเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทดแทนที่ชำรุด	3.63	0.93	มาก	2
3. ระดับความพึงพอใจในบริการและภาพลักษณ์ขององค์กร	3.50	0.85	มาก	4
4. ควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า	3.56	0.85	มาก	3
5. ความชัดเจนในการให้ข้อมูล ตอบปัญหาแนวทางปฏิบัติ	3.47	0.92	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีการประเมินผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนลูกค้าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.90) รองลงมา คือ มีบริการหลังการขาย ตรวจสอบเช็ค อุปกรณ์ จัดหาอะไหล่ทดแทนที่ชำรุด ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.93) และควรปรับปรุงช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.85) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล ตอบปัญหาแนวทางปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	อันดับ
1. บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการอบรม พัฒนาความรู้	3.49	0.88	ปานกลาง	5
2. บุคลากรทุกคนในองค์กร มีความรู้ เกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร	3.50	0.78	มาก	4
3 จัดประชุมเพื่อให้พนักงานนำเสนอแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ๆ	3.72	0.83	มาก	1
4. สร้างวัฒนธรรมการให้บริการและสร้างวุฒิภาวะการเป็นผู้ผู้นำ	3.62	0.69	มาก	2
5. มีการสนับสนุน ชมเชย ในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเอง	3.54	0.81	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มึคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จัดประชุมเพื่อให้พนักงานนำเสนอแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ สร้างวัฒนธรรมการให้บริการและสร้างวุฒิภาวะการเป็นผู้ผู้นำ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.69) และ มีการสนับสนุน ชมเชย ในนวัตกรรมที่ประดิษฐ์มาจากพนักงานเอง ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.81) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการอบรม พัฒนาความรู้ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการ พัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมอง แห่งดุลยภาพ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 103)		หญิง (n = 150)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการเงิน	3.74	0.69	3.71	0.59	.393	.695
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.67	0.65	3.57	0.67	1.162	.246
3. ด้านลูกค้า	3.63	0.71	3.52	0.81	1.024	.307
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.59	0.62	3.57	0.65	.259	.796
รวมทุกด้าน	3.66	0.56	3.59	0.59	.850	.396

จากตารางที่ 4.12 ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ สูงกว่าเพศหญิง เมื่อเปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ ด้วยสถิติ $t - test$ พบว่า โดยรวมผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ไม่แตกต่างกัน ($t = 0.850$, $Sig. = 0.396$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัด
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวม
และรายด้าน

การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการ พัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมอง แห่งดุลยภาพ	20 – 25 ปี		26 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 ปี ขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการเงิน	3.48	0.63	3.70	0.93	3.52	0.55	3.78	0.64	3.74	0.63
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.48	0.75	3.80	0.54	3.50	0.53	3.67	0.72	3.57	0.61
3. ด้านลูกค้า	3.60	0.73	3.60	1.07	3.47	0.79	3.62	0.79	3.51	0.74
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.45	0.85	3.60	1.40	3.41	0.66	3.62	0.61	3.59	0.58
รวม	3.50	0.62	3.68	0.88	3.47	0.51	3.67	0.60	3.61	0.55

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงาน
สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามอายุ ได้
ดังนี้ 20 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.50$, S.D. =0.62) 26 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.68$, S.D. =0.88) 31 – 40 ปี
($\bar{X} = 3.47$, S.D. =0.51) 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 3.62$, S.D. =0.60) และ 51 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.61$, S.D. =0.55)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามอายุ

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2.513	4	.628	1.591	.177
	ภายในกลุ่ม	97.906	248	.395		
	รวม	100.419	252			
2. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.146	4	.365	.829	.508
	ภายใน	ภายในกลุ่ม	109.254	248	.441	
	รวม	110.714	252			
3. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.930	4	.232	.386	.819
	ภายในกลุ่ม	149.404	248	.602		
	รวม	150.334	252			
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	1.505	4	.376	.932	.446
	ภายในกลุ่ม	100.122	248	.404		
	รวม	101.628	252			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.342	4	.335	.996	.410
	ภายในกลุ่ม	83.540	248	.337		
	รวม	84.882	252			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 0.996$, $Sig. = 0.410$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่าย
โทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด
โดยรวมและรายด้าน

การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการบริหาร ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ	ต่ำกว่า		อนุปรัชญา		ปรัชญาตรี		ปรัชญาโท		สูงกว่า	
	อนุปรัชญา		ตรี						ปรัชญาโท	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการเงิน	3.51	0.47	3.81	0.63	3.68	0.64	3.77	0.66	4.33	0.58
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.56	0.59	3.64	0.53	3.59	0.71	3.67	0.70	3.87	0.42
3. ด้านลูกค้า	3.53	0.75	3.62	0.74	3.55	0.76	3.57	0.87	3.73	0.46
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.47	0.80	3.67	0.60	3.57	0.62	3.53	0.65	3.60	0.53
รวม	3.52	0.54	3.69	0.53	3.60	0.59	3.63	0.63	3.88	0.43

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัด
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด
ได้ดังนี้ ต่ำกว่าอนุปรัชญา ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.54) อนุปรัชญาตรี ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.53)
ปรัชญาตรี ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.59) ปรัชญาโท ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.63) และสูงกว่าปรัชญาโท
($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.43)

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหาร และพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2.623	4	.656	1.663	.159
	ภายในกลุ่ม	97.796	248	.394		
	รวม	100.419	252			
2. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	.567	4	.142	.319	.865
	ภายในกลุ่ม	110.147	248	.444		
	รวม	110.714	252			
3. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.304	4	.076	.126	.973
	ภายในกลุ่ม	150.030	248	.605		
	รวม	150.334	252			
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	.749	4	.187	.460	.765
	ภายในกลุ่ม	100.879	248	.407		
	รวม	101.628	252			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.677	4	.169	.498	.737
	ภายในกลุ่ม	84.205	248	.340		
	รวม	84.882	252			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 0.498$, $Sig. = 0.737$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพทภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้าน

การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการบริหาร ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ	ระดับ 4-5		ระดับ 6-7		ระดับ 8-9		ระดับ 10		สูงกว่าระดับ 10	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการเงิน	3.81	0.65	3.65	0.57	3.93	0.74	3.63	0.60	3.37	0.41
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.75	0.60	3.50	0.65	3.83	0.73	3.58	0.59	3.45	0.62
3. ด้านลูกค้า	3.79	0.67	3.40	0.76	3.86	0.77	3.28	0.78	3.50	0.85
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.82	0.55	3.48	0.61	3.72	0.52	3.15	1.11	3.37	0.93
รวม	3.79	0.52	3.51	0.56	3.84	0.58	3.41	0.67	3.42	0.61

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพทภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามตำแหน่งงาน ได้ดังนี้ ระดับ 4-5 ($\bar{X} = 3.79$, S.D. =0.52) ระดับ 6-7 ($\bar{X} = 3.51$, S.D. =0.56) ระดับ 8-9 ($\bar{X} = 3.84$, S.D. =0.58) ระดับ 10 ($\bar{X} = 3.41$, S.D. =0.67) และสูงกว่าระดับ 10 ($\bar{X} = 3.42$, S.D. =0.61)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตำแหน่งงาน

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4.875	4	1.219	3.163*	.015
	ภายในกลุ่ม	95.544	248	.385		
	รวม	100.419	252			
2. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	5.431	4	1.358	3.199*	.014
	ภายในกลุ่ม	105.283	248	.425		
	รวม	110.714	252			
3. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	11.283	4	2.821	5.031*	.001
	ภายในกลุ่ม	139.051	248	.651		
	รวม	150.334	252			
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	7.214	4	1.803	4.737*	.001
	ภายในกลุ่ม	94.414	248	.381		
	รวม	101.628	252			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.395	4	1.599	5.052*	.001
	ภายในกลุ่ม	78.487	248	.316		
	รวม	84.882	252			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมแตกต่างกัน ($F = 5.052$, $Sig. = 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการประเมินผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบรายการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตาม มุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านการเงิน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ 4- 5	ระดับ 6 – 7	ระดับ 8-9	ระดับ 10	สูงกว่า ระดับ 10
		3.81	3.65	3.93	3.63	3.37
ระดับ 4- 5	3.81	-	.1594	.1237	.1833*	.4417*
ระดับ 6 - 7	3.65		-	.2831	.0239	.2822
ระดับ 8-9	3.93			-	.3070	.5653
ระดับ 10	3.63				-	.2583
สูงกว่า ระดับ 10	3.37					-

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบรายการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านการเงิน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4-5 กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 10 และสูงกว่าระดับ 10 ปี การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพด้านการเงินแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งในระดับอื่นๆ มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตาม มุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านกระบวนการภายใน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ 4- 5	ระดับ 6 – 7	ระดับ 8-9	ระดับ 10	สูงกว่า ระดับ 10
		3.75	3.50	3.83	3.58	3.45
ระดับ 4- 5	3.75	-	.2549	.0778	.1792*	.3042*
ระดับ 6 - 7	3.50		-	.3327	.0757	.0493
ระดับ 8-9	3.83			-	.2570	.3820
ระดับ 10	3.58				-	.1250
สูงกว่า ระดับ 10	3.45					-

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านกระบวนการภายใน ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานทั้ง 5 ตำแหน่ง มีประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านกระบวนการภายใน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตาม มุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านลูกค้า

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ 4-5	ระดับ 6-7	ระดับ 8-9	ระดับ 10	สูงกว่า ระดับ 10
		3.79	3.40	3.86	3.28	3.50
ระดับ 4-5	3.79	-	.3932*	.0683	.5167	.2917
ระดับ 6-7	3.40		-	.4615*	.1235	.1015
ระดับ 8-9	3.86			-	.5850	.3600
ระดับ 10	3.28				-	.2250
สูงกว่าระดับ 10	3.50					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านลูกค้า ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 4-5 มีประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ แตกต่างกับผู้ที่ที่มีตำแหน่งงานระดับ 6-7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ที่ที่มีตำแหน่งงานระดับ 6-7 มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ แตกต่างกับผู้ที่ที่มีตำแหน่งงานระดับ 8-9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบรายการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตาม มุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ 4- 5	ระดับ 6 – 7	ระดับ 8-9	ระดับ 10	สูงกว่า ระดับ 10
		3.82	3.48	3.72	3.15	3.37
ระดับ 4- 5	3.82	-	.3411*	.0927	.6667	.4500
ระดับ 6 - 7	3.48		-	.2484	.3256	.1089
ระดับ 8-9	3.72			-	.5740	.3573
ระดับ 10	3.15				-	.2167
สูงกว่า ระดับ 10	3.37					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบรายการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 -5 มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ แตกต่างกับผู้ที่มิตำแหน่งงานระดับ 6 - 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตาม มุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ 4- 5	ระดับ 6 – 7	ระดับ 8-9	ระดับ 10	สูงกว่า ระดับ 10
		3.79	3.51	3.84	3.41	3.42
ระดับ 4- 5	3.79	-	.2872	.0443	.3865	.3719
ระดับ 6 - 7	3.51		-	.3314*	.0993	.0847
ระดับ 8-9	3.84			-	.4308	.4162
ระดับ 10	3.41				-	.0146
สูงกว่า ระดับ 10	3.42					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 - 7 มีการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ แตกต่างกับผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 8 - 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน

การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการบริหาร ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ	10 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		มากกว่า 31 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการเงิน	3.55	0.60	3.67	0.68	3.88	0.53	3.81	0.58	3.34	0.68
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.45	0.75	3.63	0.70	3.70	0.58	3.60	0.62	3.59	0.67
3. ด้านลูกค้า	3.19	1.11	3.64	0.78	3.63	0.56	3.56	0.74	3.55	0.77
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.28	0.70	3.59	0.68	3.65	0.54	3.59	0.63	3.59	0.61
รวม	3.37	0.68	3.63	0.63	3.72	0.44	3.64	0.55	3.59	0.59

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามอายุงาน ได้ดังนี้ 10 – 15 ปี ($\bar{X}$ = 3.37) 16 – 20 ปี ($\bar{X}$ = 3.63) 21 – 25 ปี ($\bar{X}$ = 3.72) 26 – 30 ปี ($\bar{X}$ = 3.64) และมากกว่า 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.42)

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหาร และพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2.811	4	.703	1.785	.132
	ภายในกลุ่ม	97.608	248	.394		
	รวม	100.419	252			
2. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.060	4	.265	.599	.664
	ภายในกลุ่ม	109.655	248	.442		
	รวม	110.714	252			
3. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.771	4	.943	1.595	.176
	ภายในกลุ่ม	146.563	248	.591		
	รวม	150.334	252			
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2.195	4	.549	1.369	.245
	ภายในกลุ่ม	99.433	248	.401		
	รวม	101.628	252			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.918	4	.479	1.433	.223
	ภายในกลุ่ม	82.964	248	.335		
	รวม	84.882	252			

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 1.433$, $Sig. = 0.223$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการ	การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ (r)				
	ด้านการเงิน	ด้าน กระบวนการ ภายใน	ด้านลูกค้า	ด้านการ เรียนรู้และ การพัฒนา	รวม
ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์	.504**	.377**	.387**	.446**	.495**
ด้านคุณภาพการจัดการผลการ ดำเนินงาน	.542**	.345**	.395**	.399**	.474**
ด้านคุณภาพการจัดการ กระบวนการ	.485**	.341**	.326**	.341**	.431**
ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง	.456**	.321**	.384**	.416**	.458**
ภาพรวม	.575**	.399**	.420**	.461**	.536**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 4.26 พบว่า ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.536$)

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.321 - 0.542

ตอนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชน

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้ใช้บริการ

ปัจจัยภูมิหลังส่วนบุคคล	จำนวน (n =394)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	41.37
หญิง	231	58.6354
อายุ		
20 – 25 ปี	54	1.71
26 – 30 ปี	66	16.75
31 – 40 ปี	90	22.84
41 – 50 ปี	132	33.50
51 ปี ขึ้นไป	52	13.20
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	88	22.33
อนุปริญญา	72	18.27
ปริญญาตรี	222	56.35
ปริญญาโท	12	3.05
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	119	30.20
นักเรียน/นักศึกษา	96	24.38
พณ.บริษัท	69	17.51
ลูกจ้างชั่วคราว	80	20.30
อื่น ๆ	30	7.61
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	62	18.74
5,000 - 10,000 บาท	138	35.03
10,001 - 15,000 บาท	90	22.84
15,001 - 20,000 บาท	69	17.51
มากกว่า 20,000 บาท	35	8.88

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.63 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.37 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ 31 - 40 ปี ร้อยละ 22.84 และ 26 - 30 ปี ร้อยละ 16.75 วุฒิกการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.35 รองลงมาคือ ต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.33 และ อนุปริญญา ปริญญาตรี ร้อยละ 18.27 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.38 และลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 20.30 รายได้ ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.03 รองลงมา คือ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.84 และตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.51 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
5. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.66	0.75	มาก	1
6. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.72	มาก	2
7. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.49	0.70	ปานกลาง	3
8. ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ	3.36	0.75	ปานกลาง	4
9. ด้านประเมินโดยภาพรวม	3.35	0.82	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.72) ส่วนด้านที่มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.75) และด้านประเมินโดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ให้คำปรึกษาหรือตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.64	0.92	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการทำงาน	3.65	0.88	มาก	3
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.62	0.92	มาก	5
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.61	0.96	มาก	6
5. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.)	3.69	0.95	มาก	2
6. ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี	3.73	0.91	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ให้ความเสมอภาคกับลูกค้าทุกคนทุกกรณี ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.91) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.) ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.95) และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	0.92	มาก	1
2. การให้บริการขั้นตอนเป็นระบบและขั้นตอนมีความเหมาะสม	3.56	0.88	มาก	3
3. บริการแจ้งเหตุเสีย 1177 มีประสิทธิภาพ โทรติดง่าย	3.37	0.97	ปานกลาง	6
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.40	0.94	ปานกลาง	5
5. สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ ได้ อย่างถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.60	0.87	มาก	2
6. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	3.52	0.87	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.92) รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ ได้ อย่างถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.87) และการให้บริการขั้นตอนเป็นระบบและขั้นตอนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.88) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.94) และบริการ แจ้งเหตุเสีย 1177 มีประสิทธิภาพ โทรติดง่าย ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. มีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล	3.49	0.92	ปานกลาง	2
2. มีความทันสมัยของสินค้าและบริการทัดเทียม นานาชาติ	3.64	0.90	มาก	1
3. มีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆเป็นที่เข้าใจ ง่าย สามารถใช้ได้	3.46	0.84	ปานกลาง	3
4. สินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา	3.44	0.96	ปานกลาง	4
5. มีบริการหลังการขาย ตรวจสอบอะไหล่ อุปกรณ์ เสีย/ทดแทนให้	3.42	0.88	ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความทันสมัยของสินค้าและบริการทัดเทียมนานาชาติ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.90) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ มีสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.92) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆเป็นที่เข้าใจง่าย สามารถใช้ได้ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.84) และสินค้าและบริการเหมาะสมกับราคา ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึกหลังจากใช้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ หรือขอรับข้อมูล	3.56	0.92	มาก	1
2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพ (ความเสถียรของสัญญาณ)	3.42	0.92	ปานกลาง	3
3. การติดต่อขอใช้บริการทุกประเภทมีความรวดเร็ว ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย	3.52	0.94	มาก	2
4. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.36	0.91	ปานกลาง	4
5. ระยะเวลาการติดตั้ง ตรวจสอบแล้วมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.17	1.09	ปานกลาง	5
6. ได้รับการบริการจากช่างตรวจแก้ ด้วยความเต็มใจ พร้อมขอแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าและบริการขององค์กร	3.11	1.20	ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการขอใช้บริการ หรือขอรับข้อมูล ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.92) รองลงมา คือ การติดต่อขอใช้บริการทุกประเภทมีความรวดเร็ว ชัดเจน - ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.94) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพ (ความเสถียรของสัญญาณ) ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.92) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.91) และระยะเวลาการติดตั้ง ตรวจสอบแล้วมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการประเมินโดยภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. คุณภาพของอุปกรณ์ / อะไหล่ทดแทน ที่จัดให้ มีคุณภาพ	3.34	0.93	ปานกลาง	1
2. คุณภาพของบุคลากร มีความคุ้มค่า คำนึงเวลา และคุ้มค่าประโยชน์	3.31	0.98	ปานกลาง	3
3. ห้องน้ำ ห้องที่รับชำระเงิน มีความสะอาด โปร่ง สบาย	3.40	0.96	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	0.82	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ห้องน้ำ ห้องที่รับชำระเงิน มีความสะอาด โปร่ง สบาย ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.96) รองลงมา คือ คุณภาพของอุปกรณ์ / อะไหล่ทดแทน ที่จัดให้ มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.93) และ คุณภาพของบุคลากร มีความคุ้มค่า คำนึงเวลา และคุ้มค่าประโยชน์ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	(n = 144)		(n = 250)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.67	0.75	3.64	0.75	.398	.691
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.73	3.52	0.72	.089	.929
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.45	0.72	3.52	0.69	.972	.332
4. ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ	3.34	0.80	3.36	0.72	.270	.788
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	3.32	0.86	3.38	0.80	.724	.470
รวมทุกด้าน	3.48	0.65	3.49	0.62	.184	.854

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สูงกว่าเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ด้วยสถิติ t - test พบว่า โดยรวมประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ($t = 0.184$, $\text{Sig.} = 0.854$) และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	20 – 25 ปี		26 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.55	0.77	3.70	0.64	3.63	0.75	3.62	0.80	3.86	0.74
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.45	0.74	3.55	0.64	3.49	0.67	3.48	0.77	3.68	0.76
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.36	0.79	3.58	0.63	3.52	0.66	3.45	0.72	3.58	0.73
4. ด้านความรู้สึกลหลังจากใช้บริการ	3.25	0.84	3.43	0.65	3.35	0.73	3.33	0.76	3.46	0.80
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	3.41	0.76	3.35	0.90	3.40	0.77	3.29	0.84	3.38	0.86
รวม	3.40	0.68	3.54	0.60	3.49	0.59	3.44	0.66	3.60	0.64

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามอายุ ได้ดังนี้ 20 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.40$, S.D. =0.68) 26 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.54$, S.D. =0.60) 31 – 40 ปี ($\bar{X} = 3.49$, S.D. =0.59) 41 – 50 ปี ($\bar{X}$ =3.44, S.D. =0.66) และ 51 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = 3.60, S.D. =0.64)

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ด้าน	แหล่งของ ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.181	4	.795	1.421	.226
	ภายในกลุ่ม	217.643	389	.559		
	รวม	220.824	393			
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.881	4	.470	.895	.467
	ภายในกลุ่ม	204.426	389	.526		
	รวม	206.308	393			
3. ด้านคุณภาพสินค้าและ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.210	4	.553	1.114	.349
	ภายในกลุ่ม	192.901	389	.496		
	รวม	195.111	393			
4. ด้านความรู้สึกลังจาก ใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.669	4	.417	.733	.570
	ภายในกลุ่ม	221.495	389	.569		
	รวม	223.163	393			
5. ด้านประเมินโดย ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.918	4	.230	.335	.854
	ภายในกลุ่ม	266.377	389	.685		
	รวม	267.295	393			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.474	4	.368	.918	.453
	ภายในกลุ่ม	156.111	389	.401		
	รวม	157.589	393			

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 0.918$, $Sig. = 0.453$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	ต่ำกว่า อนุปริญญา		อนุปริญญา ตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.58	0.78	3.80	0.66	3.63	0.77	3.81	0.64	0	0
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	3.45	0.75	3.76	0.61	3.46	0.74	3.65	0.75	0	0
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.42	0.75	3.68	0.61	3.45	0.71	3.60	0.58	0	0
4. ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ	3.26	0.80	3.52	0.71	3.33	0.75	3.56	0.68	0	0
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	3.45	0.80	3.41	0.73	3.29	0.86	3.42	0.85	0	0
รวม	3.43	0.66	3.65	0.57	3.44	0.64	3.62	0.67	0	0

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ได้ดังนี้
ต่ำกว่าอนุปริญญา ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.66) อนุปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.57) ปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.64) และ ปริญญาโท ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.470	4	.823	1.470	.222
	ภายในกลุ่ม	218.354	389	.560		
	รวม	220.824	393			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.552	4	1.851	3.595*	.014
	ภายในกลุ่ม	200.756	389	.515		
	รวม	206.308	393			
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.514	4	1.171	2.384	.069
	ภายในกลุ่ม	191.596	389	.491		
	รวม	195.111	393			
4. ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.323	4	1.108	1.965	.119
	ภายในกลุ่ม	219.840	389	.564		
	รวม	223.163	393			
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.094	4	.698	1.026	.381
	ภายในกลุ่ม	265.201	389	.680		
	รวม	267.295	393			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.877	4	.959	2.417	.066
	ภายในกลุ่ม	154.708	389	.397		
	รวม	157.585	393			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F = 2.417$, $Sig. = 0.066$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าอนุฯ	อนุปริญญาฯ	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.45	3.76	3.46	3.65
ต่ำกว่าอนุฯ	3.45	-	.3104	.0121	.2039
อนุปริญญาฯ	3.76		-	.2983*	.1065
ปริญญาตรี	3.46			-	.1918
ปริญญาโท	3.65				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่วุฒិการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		นักเรียน/ นักศึกษา		พณ.บริษัท		ลูกจ้าง ชั่วคราว		รับจ้างทั่วไป	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	0.70	3.47	0.83	3.65	0.73	3.59	0.73	3.78	0.61
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	3.61	0.72	3.45	0.79	3.47	0.70	3.45	0.70	3.65	0.67
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.60	0.73	3.39	0.74	3.48	0.67	3.45	0.69	3.54	0.63
4. ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ	3.52	0.76	3.25	0.72	3.32	0.73	3.24	0.80	3.39	0.65
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	3.41	0.84	3.48	0.80	3.33	0.84	3.27	0.88	3.39	0.70
รวม	3.61	0.62	3.78	0.64	3.46	0.62	3.40	0.66	3.57	0.52

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามอาชีพ ได้ดังนี้ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. =0.62) นักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.78$, S.D. =0.64) พณ.บริษัท ($\bar{X} = 3.46$, S.D. =0.62) ลูกจ้างชั่วคราว ($\bar{X} = 3.40$, S.D. =0.66) และอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. =0.52)

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	7.303	4	1.826	3.326*	.011
	ภายในกลุ่ม	213.521	389	.549		
	รวม	220.824	393			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.502	4	.625	1.194	.313
	ภายในกลุ่ม	203.806	389	.524		
	รวม	206.308	393			
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.690	4	.673	1.360	.247
	ภายในกลุ่ม	192.421	389	.495		
	รวม	195.111	393			
4. ด้านความรู้สึกลังการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.960	4	1.490	2.669*	.032
	ภายในกลุ่ม	217.203	389	.558		
	รวม	223.163	393			
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.158	4	.289	.423	.792
	ภายในกลุ่ม	266.137	389	.684		
	รวม	267.295	393			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.865	4	.966	2.445*	.046
	ภายในกลุ่ม	153.720	389	.395		
	รวม	157.585	393			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกัน ($F = 2.445$, $Sig. = 0.046$) อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับ ด้านความรู้สึกลังการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนง. บริษัท	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รับจ้าง ทั่วไป
		3.82	3.47	3.65	3.59	3.78
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.82	-	.3499*	.1699	.2305	.0444
นักเรียน/ นักศึกษา	3.47		-	.1799	.1194	.3056
พนง. บริษัท	3.65			-	.0605	.1256
ลูกจ้าง ชั่วคราว	3.59				-	.1861
อื่น ๆ	3.78					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ผู้ที่มีนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านความรู้สึกลังการให้บริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	พนง. บริษัท	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รับจ้าง ทั่วไป
		3.53	3.25	3.32	3.24	3.89
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.53	-	.2822*	.2158	.2906	.1433
นักเรียน/ นักศึกษา	3.25		-	.0664	.0083	.1389
พนง. บริษัท	3.32			-	.0748	.0745
ลูกจ้าง ชั่วคราว	3.24				-	.1472
อื่น ๆ	3.89					-

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีอาชีพทั้ง 5 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านความรู้สึกลังการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,000 - 10,000 บาท		10,001 - 15,000 บาท		15,001 - 20,000 บาท		มากกว่า 20,000 บาท	
	$\bar{X}$ 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.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.46	0.78	3.63	0.72	3.71	0.69	3.73	0.78	3.81	0.87
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	3.45	0.73	3.49	0.71	3.60	0.67	3.47	0.75	3.62	0.85
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	3.43	0.73	3.47	0.66	3.55	0.64	3.50	0.80	3.51	0.79
4. ด้านความรู้สึกลังจากใช้บริการ	3.21	0.74	3.32	0.74	3.33	0.73	3.52	0.75	3.50	0.88
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	3.22	0.79	3.33	0.82	3.22	0.80	3.50	0.88	3.74	0.72
รวม	3.36	0.64	3.45	0.62	3.50	0.60	3.55	0.64	3.62	0.73

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนได้ดังนี้
 ต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.36$, S.D. =0.64) 5,000 - 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.45$, S.D. =0.62)
 10,001 - 15,000 บาท($\bar{X} = 3.50$, S.D. =.60) 15,001 - 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.55$, S.D. =0.64) และ
 มากกว่า 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.62$, S.D. =0.73)

ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายเฉลี่ยได้ต่อเดือน

ด้าน	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.871	4	.968	1.735	.141
	ภายในกลุ่ม	216.953	389	.558		
	รวม	220.824	393			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.617	4	.404	.768	.546
	ภายในกลุ่ม	204.691	389	.526		
	รวม	206.308	393			
3. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.615	4	.154	.307	.873
	ภายในกลุ่ม	194.496	389	.500		
	รวม	195.111	393			
4. ด้านความรู้สึกลังจากใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.332	4	1.083	1.925	.106
	ภายในกลุ่ม	218.831	389	.563		
	รวม	223.163	393			
5. ด้านประเมินโดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.679	4	2.420	3.654*	.006
	ภายในกลุ่ม	257.616	389	.662		
	รวม	267.295	393			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.019	4	.505	1.262	.284
	ภายในกลุ่ม	155.566	389	.400		
	รวม	157.585	393			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($F = 1.262$, $Sig. = 0.284$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประเมินโดยภาพรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการประเมินโดยภาพรวม

รายได้	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
		3.22	3.33	3.22	3.50	3.74
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.22	-	.1110	.0072	.2874	.5278
5,000 - 10,000 บาท	3.33		-	.1039	.1763	.4168
10,001 - 15,000 บาท	3.22			-	.2802	.5206*
15,001 - 20,000 บาท	3.50				-	.2404
มากกว่า 20,000 บาท	3.74					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการประเมินโดยภาพรวมด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับ ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน