ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

The Achievement Based on Balanced Scorecard Perspectives of Developing Management Quality in a Work Section as Being Set in Quality Standard Regulations : The Case of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company)

ลักษณา แกะมณี

Laksana Kaemanee

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Master of Public Administration in Urban and Rural Community Development and Administration

Phetchaburi Rajabhat University

2553

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางลักษณา แกะมณี

สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....ประธานกรรมการ
(ดร.เสน่ห์ คำแพง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.บุษราคัม ทรัพย์อุดมผล)

.....กรรมการ
(ดร.เสน่ห์ คำแพง)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(รองศาสตราจารย์มยุรี วัดแก้ว)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เผือกบัวขาว)
บัณฑิตศึกษา
ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
ผู้วิจัย นางลักษณา แกะมณี **สาขาวิชา** การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท **พ.ศ.** 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ (ตัวชี้วัด) ตามมุมมองแห่งดุลยภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ 2) เปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพกับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 253 คน และประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคมในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าทีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน แตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง

Thesis Title : The Achievement Based on Balanced Scorecard Perspectives of Developing Management Quality in a Work Section as Being Set in Quality Standard Regulations: The Case of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company) **Researcher :** Mrs. Laksana Kaemanee **Major :** Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2010

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the achievement based on Balanced Scorecard (BSC) perspectives on developing management quality in a work section as being set in quality standard regulations, 2) compare management quality development and achievement based on BSC perspectives and 3) examine the relationship between management quality development and achievement based on BSC perspectives. The population in this research was a group of 253 administrators and employees working in Central Region Telephone Office 1.1 and 394 people receiving service from customer service office in Prachuap Khiri Khan Province. The research tools were the questionnaire for collecting opinion of administrators and employees and the questionnaire for collecting opinion of people receiving service. The data were analyzed by applying percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research results revealed that:

1. The administrators and employees of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company) showed the performance on developing management quality at a high level in overall aspect.

2. The administrators and employees with different gender, age and educational level did not show the different opinion on performance level on developing management quality based on BSC perspectives. However, those with different work positions gave the different opinion on performance level on developing management quality based on BSC perspectives with statistical significance at 0.05 level.

3. There was positive relationship with medium level of correlation coefficient between management quality development based on quality standard regulations and achievement based on BSC perspectives in the section of sale and customer service of Central Region Telephone Office 1.1 of TOT Ltd. (Public Company) with statistical significance at 0.01 level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ดร.เสน่ห์ คำแพง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.บุษราคัม ทรัพย์อุดมผล ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์มยุรี วัดแก้ว ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ แก้ไข ตลอดจนข้อเสนอแนะในการจัดทำภาคนิพนธ์เป็นอย่างดียิ่ง ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลงด้วยดี รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาให้ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ที่กรุณาตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 และ 1.2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่อำนวยความสะดวก ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณประชาชนที่ใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ประโยชน์และคุณค่าอันเนื่องมาจากการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่ บิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน รวมถึงผู้ช่วยเหลือค้ำจุนทุกท่าน ที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำรงตนและมานะเพียรพยายามศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา

ลักษณา แกะมณี

สิงหาคม 2553

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		(3)
Abstract		(4)
กิตติกรรมประกาศ		(5)
สารบัญ		(6)
สารบัญตาราง		(8)
สารบัญภาพประกอบ		(12)
บทที่		
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	สมมติฐานการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	ประโยชน์ของการวิจัย	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
	แนวคิดการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ	20
	แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลแบบสมดุล	28
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการด้านโทรคมนาคม	39
	ข้อมูลพื้นฐานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)	46
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
	สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
3	วิธีดำเนินการวิจัย	67
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
	เครื่องมือในการวิจัย	71

การเก็บรวบรวมข้อมูล 73
การวิเคราะห์ข้อมูล 73
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 76
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารพนักงาน 77
ตอนที่ 2 ระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ 78
ตอนที่ 3 การประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ 83
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง ที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 88
ตอนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชน 103
ตอนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริหารของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) 104
ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 110
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ 123
สรุปผลการวิจัย 123
การอภิปรายผล 128
ข้อเสนอแนะ 130
บรรณานุกรม 134
ภาคผนวก 139
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 140
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 145
ประวัติผู้วิจัย 156

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ ผู้บริหาร พนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)	69
3.2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม ในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน))	70
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารพนักงาน	77
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) โดยรวมและรายด้าน	78
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) ด้านคุณภาพการจัดการเชิงกลยุทธ์	79
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) ด้านคุณภาพการจัดการผลการดำเนินงาน	80
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) ด้านคุณภาพการจัดการกระบวนการ	81
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Q^4-model) ด้านการจัดการด้านความเสี่ยง	82
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ โดยรวมและรายด้าน	83
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านการเงิน	84
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านกระบวนการภายใน	85
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านลูกค้า	86
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	87

4.12 เปรียบเทียบการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ 88
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน 89
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามอายุ 90
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยรวมและรายด้าน 91
4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหาร และพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด 92
4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้าน 93
4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาคุณภาพตามมุมมองแห่งดุลยภาพของผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตำแหน่งงาน 94
4.19 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านการเงิน 95
4.20 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านกระบวนการภายใน 96
4.21 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านลูกค้า 97

4.22 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 98
4.23 เปรียบเทียบรายคู่การประเมินผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม 99
4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้บริหารและพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน โดยรวมและรายด้าน 100
4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหาร และพนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารตามมุมมองแห่งดุลยภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด 101
4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กับผลสัมฤทธิ์ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามหลักการประเมินแห่ง ดุลยภาพ กรณีฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน 102
4.27 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้ใช้บริการ 103
4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน 104
4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 105
4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 106
4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ 107
4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึกหลังจากใช้บริการ 108
4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการประเมินโดยภาพรวม 109
4.34 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัทที โอที จำกัด จำแนกตามเพศ 110

4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน 111
4.36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ 112
4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยรวมและรายด้าน 113
4.38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด 114
4.39 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 115
4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน 116
4.41 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ 117
4.42 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 118
4.43 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ ด้านความรู้สึกหลังการใช้บริการ 119
4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน 120
4.45 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายเฉลี่ยได้ต่อเดือน 121
4.46 เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจเกี่ยวกับการการให้บริการลูกค้าของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการประเมินโดยภาพรวม 122

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2.1	วงจร PDCA	25
2.2	โมเดลความพึงพอใจ	36
2.3	องค์ประกอบขั้นพื้นฐานของระบบสื่อสารโทรคมนาคม	41
2.4	โครงสร้างของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	47
2.5	การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานระดับภาค/ฝ่าย/ส่วน	51