

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงาน  
บริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัด นครสวรรค์

**ผู้ศึกษา** นายสุดเขต พัฒนชัย **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2546.

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 และเพื่อนำข้อมูลที่ได้  
จากการศึกษามาดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

กลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโครงข่ายของบริษัท  
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT) และบริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น  
จำกัด (มหาชน) (TT&T) ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 155 คน

ผลการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐาน  
งานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐานเท่ากับ 0.78 ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ผลการศึกษา  
พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการ  
ให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องของระบบ  
แถวคอย (คิว) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจากระบบ Manual มาเป็นระบบอัตโนมัติ มากที่สุด คิดเป็น  
อัตราส่วนร้อยละ 20.76 จากจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด และผลการแสดงความคิดเห็น  
เรื่องความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ โดยให้กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญของ  
คุณภาพการให้บริการ ที่คิดว่าสำคัญที่สุด ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของ  
มาตรฐานการให้บริการ มาเป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 36.77 จากกลุ่มตัวอย่าง  
ทั้งหมด.

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ แห่งงวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณประภาพรพรณ เพื่อ่งชุม ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 และได้อนุญาตให้ใช้พื้นที่ภายในสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในการแจกแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณพนักงานในหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในส่วนของหน่วยงานรับเงินที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนช่วยในการแจกแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจ จากบิดาและมารดาตลอดจนญาติสนิท เป็นอย่างดีซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความเป็นอย่างยิ่ง

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด.

สุดเขต พัฒนชัย

ตุลาคม 2546

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานที่ทำการศึกษา.....	4
จุดประสงค์ในการศึกษา.....	10
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	15
ความหมายของ ความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
ประชากรและตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือในการศึกษา.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับ มาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน.....	47
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน.....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน.....	51
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน.....	53
บทที่ 5   สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปผลการศึกษา.....	55
อภิปรายผล.....	60
ปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	83
แบบสอบถาม.....	84
ประวัติผู้วิจัย.....	91

---

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบริหารงานของ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2	7
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดวิจัย	12
ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Abraham Maslow	21
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามโครงข่ายที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ภาพที่ 5.1 แผนภูมิแสดง	

---

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามโครงข่ายที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน	46
ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน	48
ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน	50
ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน	52

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ตารางที่ 4.2	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตารางที่ 4.3	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตารางที่ 4.4	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ตารางที่ 4.5	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตารางที่ 4.6	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตารางที่ 4.7	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามโครงข่ายที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตารางที่ 4.8	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตารางที่ 4.9	ตารางแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ตารางที่ 4.10	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน.....	47
ตารางที่ 4.11	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน.....	49
ตารางที่ 4.12	ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน.....	51
ตารางที่ 4.13	ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน.....	53

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบริหารงานของ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2.....	7
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดวิจัย.....	13
ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Abraham Maslow.....	22
ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามโครงข่ายที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ภาพที่ 5.1 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลำดับมาตรฐาน เบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2.....	61
ภาพที่ 5.2 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้ บริการของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2.....	64
ภาพที่ 5.3 แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับตาม ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2.....	67



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ที่มาของการศึกษา

การแข่งขันในด้านธุรกิจการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ ถือเป็นทรัพย์สินของบริษัท เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการกลับมาซื้อสินค้า หรือรับบริการซ้ำอีก ตลอดจนช่วยกระจายข้อมูลในด้านบวก ออกไป ซึ่งจะนำไปสู่ผลกำไรที่เพิ่มขึ้นในระยะยาวของบริษัท ในทางกลับกันผู้ใช้บริการที่เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ จะบอกต่อถึงความไม่พึงพอใจนั้นกับบุคคลอื่น ๆ รวมไปถึง การกล่าวในทางด้านลบกับบริษัท ซึ่งหากมีเหตุการณ์ในลักษณะนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง อาจจะทำให้บริษัทต้องประสบกับปัญหาสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้ใช้บริการหันไปใช้บริการของคู่แข่ง หรืออาจต้องเลิกกิจการไปในที่สุด ซึ่งเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยังมีผู้ที่ได้ทำการศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจ ได้กล่าวถึงในเรื่องความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้อีกหลายท่าน แต่ที่จะกล่าวอ้างถึงได้แก่

**ฮาฟเนอร์ (Hafner, 1998: 180)** กล่าวไว้ว่า ทุกบริษัทล้วนต้องการผลิตสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ทุกบริษัทมีจุดมุ่งหมาย และจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดของแต่ละบริษัท ก็คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**กลาเมอร์ (Warnecke 1992 in Kramer/Kramer, 1995: 72)** อ้างถึงไว้ใน Warnecke ว่า ถ้าหากว่าผู้ใช้บริการ คือทรัพยากรที่สำคัญทางด้านข้อมูลของบริษัท และถ้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ จุดมุ่งหมายที่สำคัญของบริษัท ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นจุดที่สำคัญของผลกำไรระยะยาวของบริษัท รวมทั้งในด้านการแข่งขัน และความสำเร็จของบริษัท สอดคล้องกับ **แรปปี้ (Rapp, 1995: 1)** กล่าวถึงเรื่องความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดจุดหนึ่งของทุกบริษัท เป็นสิ่งที่ทำให้มีความจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อความสำคัญของความพึงพอใจได้ถูกอธิบาย เมื่อนั้นก็จะมีคามจำเป็นที่จะต้องรู้ว่า รูปแบบใดที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง และบริษัทควรจะทำอย่างไรเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในทางกลับกัน ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ก็มีความสำคัญในด้านที่เป็นปัจจัยที่แสดงให้ทราบถึงข้อบกพร่องในการให้บริการของบริษัท ข้อบกพร่องดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญของบริษัทที่ดำเนินกิจการในการให้บริการ ผลลัพธ์ที่ได้จากข้อบกพร่องดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อบริษัททั้งในแง่ของการสูญเสียผู้ที่มาใช้บริการ การสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการดำเนินการหาผู้ให้บริการรายใหม่ เพื่อมาทดแทนผู้ให้บริการรายเก่าที่สูญเสียไป ผลกระทบของความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีผู้กล่าวถึงผลกระทบในกรณีนี้ไว้ดังนี้

**วอลเตอร์ (Walters, 1994: 2)** กล่าวถึงในเรื่องนี้ไว้ว่า เมื่อพูดถึง ผู้ใช้บริการที่เกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการเหล่านี้จะไม่ร้องเรียน ในความเป็นจริงแล้วผู้ให้บริการประมาณ 96 % จะไม่เคยร้องเรียนในเรื่องการได้รับบริการที่ไม่สุภาพ หรือไม่มีน้ำใจจากผู้ให้บริการ แต่ 90 % ของผู้ให้บริการเหล่านี้ จะไม่กลับมาใช้บริการอีก ผู้ใช้บริการแต่ละคนจะบอกเล่าเรื่องที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อบุคคลอื่นอีก 9 คน ในบรรดาผู้ให้บริการที่ไม่พึงพอใจอีก 13 % จะบอกเรื่องเหล่านี้ให้กับบุคคลอื่นอีกกว่า 20 คน (ข้อมูลจากการศึกษาเพื่อ White House Office of Consumer Affairs โดย Tarp , a Washington, D. C. consultant) ซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการหาผู้ให้บริการรายใหม่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการรักษาผู้ให้บริการรายเก่าถึง 6 เท่า

จากการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ ส่วนใหญ่แล้วจะไม่แสดงพฤติกรรมออกมา แต่จะใช้วิธีการบอกกล่าวต่อ ๆ ไป ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นจะไม่หยุดอยู่แค่ตัวของผู้ให้บริการเอง แต่จะขยายวงกว้างออกไปเป็นลูกโซ่ ผลกระทบดังกล่าวจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับบุคคลที่ได้รับฟังเรื่องราว ซึ่งบุคคลที่ได้รับฟังเรื่องราวดังกล่าว อาจจะเป็นผู้ที่จะใช้บริการของบริษัทในอนาคตก็ได้ และผลกระทบที่สำคัญที่สุดก็คือ การที่บริษัทต้องสูญเสีย ผู้ใช้บริการรายเดิม ซึ่งส่วนใหญ่เมื่อได้รับการบริการที่ไม่พึงพอใจแล้ว จะไม่กลับมาใช้บริการอีก แต่จะเปลี่ยนไปใช้บริการของคุณแข่งขัน ผลลัพธ์ที่ได้ก็คือ บริษัทจะสูญเสียผู้บริการเก่า ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินของบริษัทไป ในเรื่องนี้ มีผู้ให้ความเห็นในประเด็นดังกล่าวนี้ไว้ว่า

**เฮย์ และ เดรีค (Hayes/Dredge, 1998: 4)** ยืนยันว่า โดยปกติแล้วบริษัทจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่ามากในการที่จะรักษาผู้บริการเก่าไว้ แทนที่จะไปดำเนินการหาผู้บริการรายใหม่ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่ายสูง ผู้บริการรายเก่ามักจะคุ้นเคยกับบริษัทเป็นอย่างดี และสามารถติดต่อได้ง่าย ผู้บริการเก่าที่จงรักภักดีกับบริษัท อาจจ่ายเงินเป็นจำนวนมากกว่าบริษัทในช่วงหลาย ๆ ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพวกเขาได้รับการกระตุ้น หรือสนับสนุนให้

ใช้ง่าย โดยการจัดการที่ระมัดระวังของระบบบัญชี และการที่ผู้ให้บริการ ให้บริการและผลิตสินค้าได้ตามที่ผู้ให้บริการได้ตั้งความคาดหวังเอาไว้ ดังนั้นจึงเป็นการง่ายกว่า และสามารถให้ผลตอบแทนได้มากกว่า ในการที่บริษัทต้องการขายสินค้าหรือบริการให้กับผู้ให้บริการเก่า แทนที่จะดำเนินการหาผู้ให้บริการใหม่

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของทุกบริษัท ผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของบริษัท ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำเป็นต้องเพิ่มระดับ เพื่อให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขัน และได้รับผลตามจุดมุ่งหมายของบริษัทที่วางไว้ และเพื่อที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จำเป็นที่จะต้องทราบก่อนว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และทำอย่างไรบริษัทจึงจะทราบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด คำตอบของคำถามนี้ ก็คือการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งก็คือที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นี้

นอกเหนือจากการศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว จุดประสงค์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของบริษัท ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่ใช้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

มีผู้ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการ วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้ว่า ในเว็บไซต์ของ International Council on Systems (INCOSE 2003) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ในหัวข้อ How does measurement help me ? ไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ข้อมูลที่ได้จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา หลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้ใช้ในการเปรียบเทียบเพื่อตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ช่วยในการบริหารจัดการดำเนินงานของบริษัท

**เบคเก็ต (Beckett, 1999: 176)** กล่าวไว้ว่า ถ้าบริษัทต้องการได้ผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับที่สมบูรณ์แบบ ความพึงพอใจจะต้องถูกวัดระดับอยู่เสมอ และบริษัทต้องพยายามค้นหาเหตุผลว่า ทำไม ผู้ใช้บริการจึงเกิดความไม่พึงพอใจ

**แรปปี้ (Rapp: 86)** ได้กล่าวไว้ในเรื่องนี้ว่า ถ้าจุดมุ่งหมายคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สิ่งที่จะสามารถทำให้บรรลุผลได้ ก็ต่อเมื่อ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ การวัดระดับจะให้ข้อมูลว่า การบริหารงานของบริษัททำได้ดีแค่ไหน ในกรณีนี้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ รวมถึงบุคคลทั่ว ๆ ไป ว่ามีความรู้สึกอย่างไรบ้าง

จากความสำคัญของ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลกระทบของความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัท ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นในข้อมูลของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความรู้สึกของความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของบริษัทอยู่ในระดับใด สิ่งใดคือสิ่งที่ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และสิ่งใดคือสิ่งที่ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจต่อบริษัท เพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนดำเนินการ ในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ หรือลดข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ รวมไปถึงการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอยู่แล้วให้อยู่ในระดับที่สมบูรณ์

เพื่อจะได้รับคำตอบจากคำถามเหล่านี้ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ที่อยู่ในเขต อ.เมือง จ.นครสวรรค์

## 2. ประวัติความเป็นมาของหน่วยงานที่ทำการศึกษา

หน่วยงานที่ผู้วิจัยคัดเลือกเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นหน่วยงานรับเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อันเป็นหนึ่งในสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั่วประเทศ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในอดีต ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการในกิจการด้านโทรคมนาคมภายในประเทศ

ข้อมูลโดยสรุปรวมที่ได้จากฐานข้อมูลระบบออนไลน์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) [สำนักงานบริการอินเทอร์เน็ต, 23 สิงหาคม 2546] บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีประวัติ การพัฒนาการ ก่อนจะมาเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สรุปโดยย่อต่อไปนี้

## 2.1 พัฒนาการ

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในชื่อเดิม เป็นผู้ให้บริการในกิจการโทรคมนาคมรายใหญ่ของประเทศไทย พัฒนาการของ บริษัท ทศทฯ เริ่มต้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2424 ในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยสมเด็จพระราชปิตุลา บรมวงศาภิมุข เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ เจ้ากรมกลาโหม โดยเริ่มทดลองนำเครื่องโทรศัพท์ติดตั้งที่ กรุงเทพฯ และปากน้ำสมุทรปราการ เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกระหว่างกรุงเทพฯ กับสมุทรปราการ

จากจุดเริ่มต้นจนกระทั่งถึงปัจจุบัน บริษัท ทศทฯ ผ่านเหตุการณ์ครั้งสำคัญ ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจนมาเป็น บริษัทมหาชน โดยเริ่มสถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 มีฐานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผูกขาดการให้บริการด้านโทรคมนาคมภายในประเทศ และเมื่อ 31 กรกฎาคม 2545 ดำเนินการแปรรูปจากรัฐวิสาหกิจ มาเป็น บริษัทมหาชน ในนาม บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ลักษณะของการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่แล้วเป็นการให้บริการด้านโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์สาธารณะ ข้อมูลสถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยกองสถิติและรายงาน (2546: 37) รายงานไว้ว่าในปัจจุบัน ( ณ มี.ค. 46 ) มีผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท อยู่จำนวน 3,377,770 เลขหมาย แบ่งเป็นการใช้บริการในเขตนครหลวงจำนวน 1,543,759 เลขหมาย และในส่วนภูมิภาค จำนวน 1,834,011 เลขหมาย เลขหมายโทรศัพท์ที่ให้บริการในด้านโทรศัพท์สาธารณะ ทั้งประเภทหยอดเหรียญ (Coin) ประเภทใช้บัตร (Card Phone) และประเภทหยอดเหรียญและบัตร (Coin & Card) ทั่วประเทศจำนวน 241,485 เลขหมาย แบ่งเป็นในเขตนครหลวง จำนวน 60,117 เลขหมาย และในส่วนภูมิภาค จำนวน 181,368 เลขหมาย

## 2.2 สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใช้ช่องทางในการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท โดยใช้รูปแบบของ สำนักงานบริการโทรศัพท์ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลเลขหมายในความรับผิดชอบตามพื้นที่ให้บริการ มีการดำเนินการแบ่งพื้นที่ในการให้บริการออกเป็น ในเขตนครหลวง และในส่วนภูมิภาค

ข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบออนไลน์ ในส่วนของพื้นที่การให้บริการในเขตนครหลวง และในส่วนภูมิภาคของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) [สำนักงานบริการอินเทอร์เน็ต, 23 สิงหาคม 2546] ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า ในเขตนครหลวงแบ่งเขตพื้นที่ในการให้บริการออกเป็น สำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวงที่ 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1 และ 4.2 โดยมีรูปแบบของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้งในลักษณะของชุมสายโทรศัพท์ และสำนักงานบริการโทรศัพท์รวมจำนวนสำนักงานบริการที่ให้บริการในเขตนครหลวงทั้งสิ้น 69 แห่ง

สำหรับในส่วนภูมิภาค บริษัท ทศทฯ แบ่งพื้นที่ในการให้บริการตามภาค ได้แก่ ภาคกลาง จำนวน 60 แห่ง ภาคเหนือจำนวน 72 แห่ง ภาคตะวันออกจำนวน 42 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 74 แห่ง และภาคใต้จำนวน 64 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 312 แห่ง และรวมจำนวนสำนักงานบริการทั่วประเทศทั้งสิ้นจำนวน 381 แห่ง

สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เป็นหนึ่งในเจ็ดสำนักงานบริการในส่วนความรับผิดชอบของโทรศัพท์จังหวัดนครสวรรค์ ขึ้นตรงต่อเขตโทรศัพท์ภาคเหนือที่ 4 รับผิดชอบดูแลเลขหมายที่ให้บริการที่ขึ้นต้นด้วยเลขหมาย 056220XXX - 056229XXX, 056231XXX - 056233XXX และ 056245 XXX

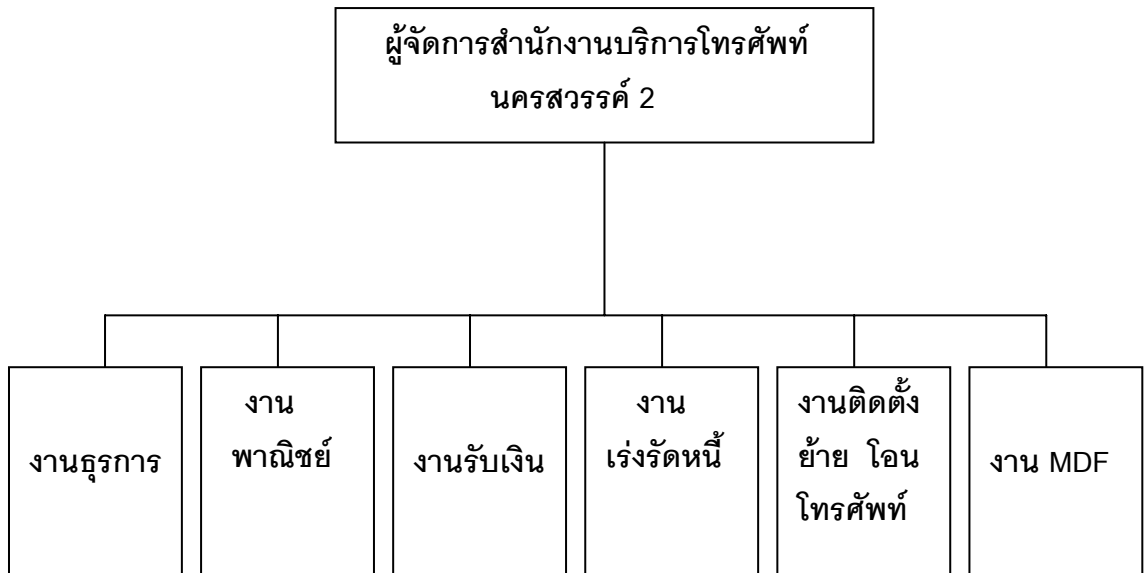
สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1319/36-37 ถ.พหลโยธิน ต.นครสวรรค์ตก อ.เมือง จ.นครสวรรค์ การบริหารงานขึ้นตรงต่อ ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 แบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานออกเป็น 6 หน่วยงาน ได้แก่

1. งานธุรการ รับผิดชอบดำเนินงานด้านเอกสารงานธุรการ
2. งานรับเงิน รับผิดชอบการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานทุกโครงข่าย และงานด้านเอกสารทางการเงิน

3. งานพาณิชย์ รับผิดชอบงานด้านคำขอติดตั้ง ย้าย โอนโทรศัพท์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. งานเร่งรัดหนี้ รับผิดชอบในการติดตาม เร่งรัดหนี้ค้างชำระค่าบริการโทรศัพท์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
5. งานติดตั้ง ตรวจสอบสายกระจาย รับผิดชอบงานติดตั้ง ย้าย รื้อถอน โอน ตรวจสอบ ปรับปรุงสายกระจาย และงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง
6. งาน MDF รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับ Jumper Wire ตรวจสอบสถานภาพคู่สาย ตรวจสอบสัญญา และบำรุงรักษาอุปกรณ์ MDF

รูปแบบโครงสร้างการบริหารงานภายใน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 แบ่งสายการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

**โครงสร้างการบริหารงานของ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2**



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการบริหารงานของ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

## 2.3 หน่วยงานรับเงิน

หน่วยงานรับเงิน มีหน้าที่หลักในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานทุกโครงข่าย ที่ให้บริการ (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT) บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น (TT&T) และบริษัท เทเลคอม เอเชีย (TA) จากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ทั้ง 6 หน่วยงาน หน่วยงานรับเงิน นับว่าเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อและใกล้ชิดกับผู้ที่มาใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก ลักษณะของงานซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับผู้ที่ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อยู่เป็นประจำ

ถึงแม้ว่าทางบริษัท ทศท จะเปิดช่องทางในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ไว้หลายช่องทาง อาทิเช่น ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าบริการโทรศัพท์ได้ที่ ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เซเวนอีลีฟเว่น (7&11) หักผ่านบัญชีธนาคาร แต่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังนิยมที่จะมารับบริการที่ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ เนื่องจากช่องทางอื่น ที่นอกเหนือจากการมาชำระค่าบริการที่หน่วยงานรับเงินแล้ว ผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่ต้องการชำระค่าบริการ

จากสาเหตุดังกล่าวรวมไปถึงความคุ้นเคยที่ผู้ให้บริการคุ้นเคยกับการใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขต อ.เมือง จ. นครสวรรค์ ส่วนใหญ่นิยมมารับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2

หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ประกอบไปด้วย

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. หัวหน้าหน่วยงานรับเงิน (Supervisor) | 1 ตำแหน่ง |
| 2. ผู้ช่วยหัวหน้างานรับเงิน (Operator) | 1 ตำแหน่ง |
| 3. พนักงานรับเงิน (Cashier)            | 3 ตำแหน่ง |
| 4. พนักงานประชาสัมพันธ์                | 1 ตำแหน่ง |



## 2.4 กระบวนการในการให้บริการ

กระบวนการในการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** - เมื่อผู้มารับบริการเดินทางมาถึง ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรับเงิน จะเป็นผู้สอบถามเกี่ยวกับเรื่องและผู้มาใช้บริการต้องการรับบริการ หากเป็นในเรื่องของการชำระค่าบริการโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะแนะนำขั้นตอนในการชำระค่าบริการโทรศัพท์ให้กับผู้มารับบริการ

**ขั้นตอนที่ 2** - ผู้ชำระค่าบริการโทรศัพท์นำใบแจ้งหนี้ค่าโทรศัพท์ที่นำมา หรือหากไม่ได้นำมาผู้รับบริการจะเขียนใบแจ้งความจำนงค์ในการชำระค่าโทรศัพท์จากเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบหนี้ค้างชำระ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว จะลงรายการ “ตรวจสอบแล้ว” พร้อมส่งบัตรคิวในการเข้ารับบริการให้กับผู้รับบริการ

**ขั้นตอนที่ 3** - พนักงานรับเงิน (Cashier) จะขานเลขหมายตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ

**ขั้นตอนที่ 4** - ผู้รับบริการนำใบแจ้งหนี้ หรือใบแจ้งความจำนงค์ที่ผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่แล้ว นำให้กับพนักงานรับเงิน พนักงานรับเงินจะยืนยันรายการที่ผู้รับบริการต้องการชำระ รวมถึงประเภทของการชำระ (เงินสด เช็ค บัตรเครดิต)

**ขั้นตอนที่ 5** - พนักงานรับเงินทำรายการการรับชำระโดยการอ่านรหัสจากใบแจ้งหนี้ (Scan) หรือลงรายการจากใบแจ้งความจำนงค์ (Key) พร้อมแจ้งยอดเงินที่ผู้รับบริการต้องชำระ

**ขั้นตอนที่ 6** - พนักงานรับเงินรับเงินค่าบริการ พร้อมขานจำนวนเงิน ตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงิน พร้อมออกหลักฐานในการรับชำระค่าบริการ (ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี) พร้อมกับเงินทอน (ถ้ามี) ให้กับผู้รับบริการ

**ขั้นตอนที่ 7** - พนักงานรับเงินเสร็จสิ้นขั้นตอนในการให้บริการ และเริ่มขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการรายต่อไป

### 3. จุดประสงค์ในการศึกษา

จากที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความจำเป็นในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นวิธีการในการที่จะทำให้บริษัท ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และระดับความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ตลอดจนรายละเอียดของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของหน่วยงานรับเงิน เป็นการให้บริการโดยตรงต่อผู้ใช้บริการของบริษัท ทศทฯ ถึงแม้ว่าหน่วยงานรับเงิน จะเป็นเพียงหน่วยงานย่อย ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งรับนโยบาย ตลอดจนแผนการดำเนินงานจากหน่วยงานระดับที่สูงขึ้นไป แต่ความสำคัญของหน่วยงานรับเงิน ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด จึงมีความสำคัญเป็นอย่างสูง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ หรือเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มขึ้น

ตลอดจนลดระดับความไม่พึงพอใจที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการในส่วนต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์รวมของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ หากจะแยกออกเป็นประเด็นที่ต้องการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นที่สำคัญได้แก่

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ภายใต้กรอบแนวคิดในการศึกษาของ Professor Berry และคณะ ที่ได้ทำการศึกษาไว้ในปี ค.ศ. 1985
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา นำมาแก้ไข ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2
3. เพื่อเป็นข้อมูล ในการดำเนินการศึกษาต่อไปในอนาคต

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการบริการในหน่วยงานรับเงิน ของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยจะวัดระดับคุณภาพการบริการตามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดนิยามของคุณภาพบริการ (Service Quality) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถในการบริการสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ

โดยกำหนดปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Professor Berry และคณะ ที่ได้ศึกษาในปี 1985 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการ ออกเป็น 10 ปัจจัย ได้แก่

##### ปัจจัยการวัดคุณภาพการบริการ

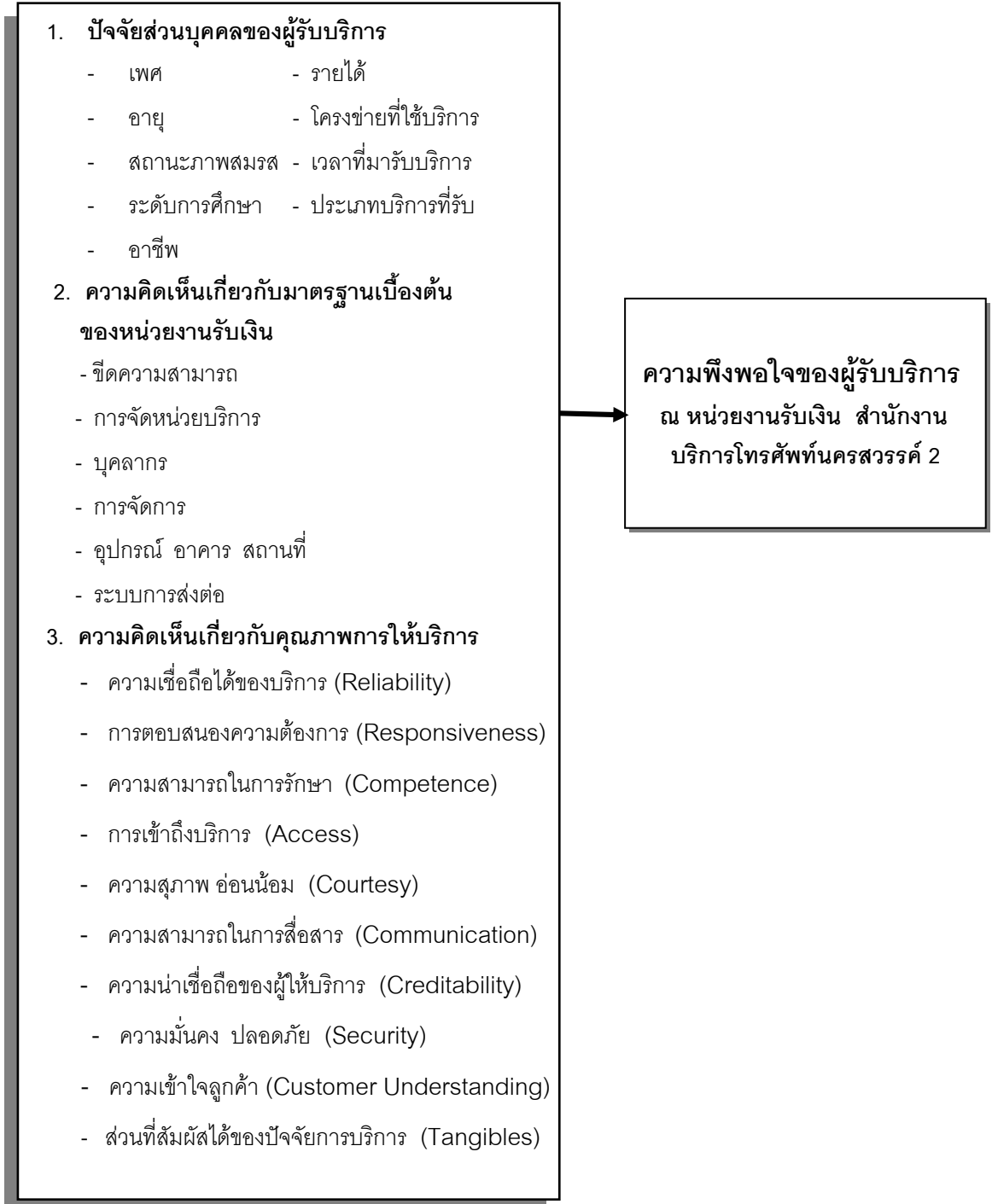
1. Reliability คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness คือ ความสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้า
3. Competence คือ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง
4. Access คือ การใช้บริการได้อย่างสะดวก ไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy คือ ความสุภาพ ความอ่อนน้อม ให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการ
6. Communication คือความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้
7. Creditability คือ ความมีเครดิตน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
8. Security คือความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้า ในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer Understanding คือ ความเข้าใจลูกค้าหรือการเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles คือ ส่วนที่สัมผัสได้ มองเห็นและรับรู้ได้ทางกายภาพ ของปัจจัยการบริการ เช่น ความสะอาด สวยงาม และความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

ผู้ศึกษาได้ผสมผสานตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ประเภทของผู้รับบริการ มาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานที่ให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการตามแนวการศึกษาของ Professor Berry และคณะ (1985) ให้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาในเรื่องนี้ ดังภาพ

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้เป็นข้อมูลในการประเมินความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 และใช้ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การบริการให้สอดคล้อง ตรงกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการต่อไปในอนาคต.

4.1 ผู้อำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือที่ 4 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผน แก้ไขปัญหา ปรับปรุงมาตรฐานของสถานบริการ คุณภาพบริการ เพื่อให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการรวมทั้งบรรลุถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา นโยบาย ของสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 และเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ ตามระบบ ISO 9002

4.2 บุคลากรของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

4.3 ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาถึงเรื่องของ ความพึงพอใจ มีผู้ศึกษาในเรื่องดังกล่าวไว้เป็นจำนวนมาก ทั้งในเรื่องของการให้คำจำกัดความ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในมิติที่ 2 คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยได้ค้นคว้าจากผลการศึกษาในแนวทางดังกล่าว เพื่อใช้ในการรองรับกรอบแนวความคิดอันจะเป็นการอธิบายความเป็นจริงของการศึกษาได้อย่างสมเหตุสมผล โดยนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. ความหมายของ ความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้เป็นจำนวนมากทั้งความหมายในแง่ของจิตวิทยา การตลาด และทางสังคมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าโดยนำมากล่าวอ้างไว้ดังต่อไปนี้

1. คอทเลอร์ (Kotler, 1994: 98) กล่าวถึงความหมายของ ความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า
2. เพลินทิพย์ (เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, 2544: 49) ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขา ถ้าผลจากการใช้งาน หรือการบริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าค่าคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง ถือได้ว่ามีความพอใจ

3. ส่วน วรูม (Vroom, 1967: 90) กล่าวว่าไว้ว่า ทักษะคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถ  
ใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น  
ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบจะ  
แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง
4. สอดคล้องกับ เซตลี (Shelley, 1975 อ้างถึงใน จิรวิทย์ เดชจรัสศรี, 2538: 40) ในเรื่อง  
เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกใน  
ทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกชนิดที่เกิดขึ้นแล้วทำ  
ให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ เป็นความรู้สึกชนิดที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดความไม่  
สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก  
เพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ
5. The Shorter Oxford English Dictionary (1944: 1792) ได้ให้นิยามของ **ความพึงพอใจ**  
ตาม ความหมายไว้ว่า 1- ถูกทำให้พึงพอใจ 2- สิ่งที่ทำให้เราพึงพอใจ ส่วนความหมายของ  
คำว่า **พึงพอใจ** นิยามไว้ว่า 1- ตรงตามความปรารถนา 2- ถูกยอมรับว่าเพียงพอ 3- ทำให้  
ความปรารถนาเต็มเต็ม 4- สอดคล้องกับความต้องการ 5- ขึ้นมาสู่ความคาดหวังของเรา  
และ**ลูกค้า** ถูกนิยามว่า ผู้ซึ่งซื้อสินค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ ดังนั้น สรุปได้ว่าคำว่า ความพึงพอใจ  
ของลูกค้า คือ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ที่ได้รับการเติม  
เต็ม หรือบรรลุตามความคาดหวัง
6. **ไซท์ฮอล เบอร์ลี และ พาราซูรามัน (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1993)**  
ได้ร่วมกันศึกษาไว้ว่า เสนอแนะว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ วิธีปฏิบัติที่ลูกค้าประเมิน  
คุณค่าของการบริการ คุณภาพของสินค้า และราคา
7. **แบคเค็ต (Bachelet, 1995)** กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางอารมณ์  
โดยที่ลูกค้าได้รับประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือบริการ เชื่อว่าคำจำกัดความนี้ รวมไปถึง  
ถึง การใช้สินค้าหรือบริการครั้งสุดท้าย ประสบการณ์การความพึงพอใจเริ่มตั้งแต่ซื้อสินค้า  
มา รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้คนอื่น ๆ ทั่วไป
8. ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา (Chaplin 1968  
อ้างถึงใน กรนิภา หลีกกุล, 2544: 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มา  
รับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ  
จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ที่มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้นนั้น สรุปได้  
ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกของระดับความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ที่มีต่อสิ่งที่  
ได้รับจากการซื้อสินค้า หรือเข้ารับบริการนั้น ๆ ซึ่งถ้าหากสิ่งที่ได้รับนั้น ได้เท่ากับ หรือมากกว่า



ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการแล้ว ความรู้สึกที่แสดงออกคือ ความพึงพอใจ แต่ในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับนั้น ต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้แล้ว สิ่งที่แสดงออกคือ ความไม่พึงพอใจ

## 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ตามที่ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเอาไว้แล้วนั้น ผู้ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ได้แตกแนวคิดออกเป็นเรื่องใหญ่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจอีกหลายประเด็น อาทิเช่น ขอบข่ายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตัวชี้วัดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้มีผู้กล่าวถึงไว้ดังต่อไปนี้

### 1. จอห์นสัน อันเดอร์สัน และฟอร์เนล (Johnson, Anderson and Fornell, 1995)

กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องของความพึงพอใจไว้ว่า ก่อนที่จะสามารถทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้ จะต้องทราบถึงธรรมชาติของความพึงพอใจเสียก่อนว่า คืออะไร รูปแบบของความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับ การให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ ของลูกค้า ในแนวคิดนี้ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่า ลักษณะของความพึงพอใจของลูกค้า นั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ความพึงพอใจคือสิ่งที่เกิดจากการสะสม หรือสามารถเกิดขึ้นได้โดยทันทีทันใด หรือเกิดจากคุณสมบัติในการวัดของแต่ละบุคคลกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

2. แต่ ทูฟเฟอร์ (Töpfer, 1999: 10-11) ยอมรับอีกแนวคิดหนึ่งเรียกว่า การเพิ่มมูลค่าทางการตลาด ซึ่งเริ่มขึ้นจากการวิเคราะห์ของการสร้างมูลค่าของลูกค้า การวิเคราะห์นี้เพื่อจะทราบว่า สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างไร ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ เวลาในการผลิต คุณภาพในการผลิต ค่าใช้จ่าย และนวัตกรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานที่บริษัทได้ใช้ในการปรับกระบวนการให้เกิด มูลค่าที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ทูฟเฟอร์ อธิบายว่า เมื่อบริษัทได้รับลูกค้าที่มีความพึงพอใจ และมีความรู้สึกทางด้านบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านผลลัพธ์ทางการเงินของบริษัท ซึ่งถือว่าเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของบริษัท เมื่อนั้น จุดมุ่งหมายของบริษัทจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิด หุ้นส่วนที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นแนวคิดในการสร้างมูลค่าทางการตลาด คำนิยามของคำว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในรูปแบบดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะส่งผลถึงสินค้าที่มีคุณภาพสูงและราคาเหมาะสม แต่รวมไปถึงการวิเคราะห์ใน 2 ชั้น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพทางการตลาดของผลผลิต และเพื่อที่จะทำให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าต่ำลง

แต่ยังมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจอีกหลายประเด็น ประเด็นที่ผู้ศึกษาสนใจ และได้ทำการค้นคว้านำเสนอในครั้งนี้ ก็คือ แนวคิดของความพึงพอใจในด้านการตลาด เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังทำการศึกษาโดยตรง

แนวคิดและปรัชญาทางการตลาดในปัจจุบัน จะมุ่งเน้นไปที่ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ กำไรสูงสุดในระยะยาวของบริษัท แนวคิดที่สำคัญในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

3. ศิริวรรณ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 45) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จาก

ผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต และการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างจากการแข่งขัน คุณค่าที่มองให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่า ต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนส่วนใหญ่ของลูกค้าก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

4. วุฒิชชาติ (วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2546: 13-2) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า แนวคิดและปรัชญาที่เน้นการตลาด (Marketing Orientation Philosophy) เป็นแนวคิดทางการตลาดที่เน้นความเข้าใจ โดยการวิเคราะห์ความต้องการของตลาดเป้าหมายก่อนที่จะผลิตสินค้าหรือบริการ โดยมุ่งเน้นที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ตอบสนองเป้าหมายของกลุ่มผู้ผลิตหรือผู้ขาย และเสริมสร้างพลังในการแข่งขันในตลาด มุ่งการบูรณาการทางการตลาด และมุ่งผลในระยะยาว อันได้แก่ กำไรและผลตอบแทนจากความพึงพอใจของลูกค้า แนวคิดนี้เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจาก ผลกำไรที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นผลกำไรในระยะยาว

5. เพลินทิพย์ (เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ, 2544: 78) ได้นำเสนอแนวคิดในเรื่องการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรเพื่อความพึงพอใจลูกค้า (Total Quality Management TQM for Customer Satisfaction) ไว้ว่า คุณค่าประการหนึ่งที่ลูกค้ามักจะคาดหวังจากผู้ขายสินค้าหรือให้บริการ ก็คือ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง การจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) คือ การที่ทั้งองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการทำงานและคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

6. อีกแนวคิดหนึ่ง ซึ่งมีผู้สนใจในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจได้กล่าวไว้ ก็คือเรื่อง ขอบข่ายของความพึงพอใจ อมรรัตน์ (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541: 59) ได้กล่าวถึงในเรื่องขอบข่ายของความพึงพอใจไว้ว่า การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ มีมิติในการศึกษาอยู่ 2 มิติ ได้แก่

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยบุคคลากรที่ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของการทำงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน
2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือของชุดบริการที่ได้กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้ เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงของระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดของปัจจัยที่ทำให้เกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

7. ส่วนกรนิภา (กรนิภา หลีกกุล, 2544: 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไว้ในการศึกษาไว้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการของการให้บริการสาธารณะ

โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของงานบริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญก็คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

จากแนวคิดที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่า มีการแตกแนวคิดในเรื่องของความพึงพอใจ ไปในแนวทางต่าง ๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการตลาด การผลิต การบริการ ซึ่งในแต่ละแนวทางจะมีหลักการที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจ ในเรื่องใหญ่ ๆ เช่น ระดับความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่แสดงออกต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้จะมีหลักการเดียวกันในแต่ละแนวคิด สิ่งที่แตกต่างกันออกไปในแนวคิดของเรื่องความพึงพอใจ ได้แก่ กลยุทธ์

วิธีการในการสร้างระดับความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ระดับมาตรฐานของ ความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจาก ประสบการณ์ และความรู้ในอดีตที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน

แต่ละแนวคิดจะนำเสนอกลยุทธ์ ในการสร้างคุณค่าของสินค้าหรือบริการให้ได้มากกว่า ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องทำการศึกษาให้ทราบถึง แนวทางในการนำเสนอดังกล่าว แต่สิ่งที่ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ก็คือ ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ สามารถเกิดขึ้นโดยฉับพลันทันที เมื่อได้ใช้หรือรับบริการนั้น ๆ หรือจำเป็นต้องอาศัย ประสบการณ์ การสะสมของระดับความรู้สึกที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มาเปรียบเทียบกับระดับความรู้สึกที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการในรายอื่น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องมีการศึกษา ต่อไปในอนาคตเพื่อหาข้อสรุปต่อไป

## 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้เสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และบริหารงานเป็นจำนวนมาก แต่ ทฤษฎีที่เป็นที่นิยมและรู้จักกันแพร่หลาย และมีผู้กล่าวอ้างถึง รวมทั้งศึกษาต่อเนื่องเป็นจำนวน มากคือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีความต้องการ ERG และทฤษฎีสอง ปัจจัยของ Herzberg ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในแง่ของจิตวิทยา รายละเอียด ของทฤษฎีทั้งสามผู้ศึกษาจะขอกกล่าวอ้างถึงโดยสังเขปดังต่อไปนี้

1. **ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) [อ้างถึงจาก facultyweb.cortland.edu]** มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1954) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับนั้นก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีก ทฤษฎีลำดับความ ต้องการของ มาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน 3 ประการคือ
  1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ Maslow แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมถึงความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความหวังของตนเอง

Model ของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แสดงให้เห็นได้ดังต่อไปนี้ [อ้าง  
จาก Motivation 2003]



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Abraham Maslow  
ที่มา : Motivation 2003 : Hierarchy of theory

2. ทฤษฎีความต้องการ ERG (E R G Theory) (อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล, 2543: 249)  
ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับ Maslow โดย Alderfer ได้แบ่งระดับความต้องการของ  
มนุษย์เป็น 3 ขั้นคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่  
จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อ  
ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนา  
ตนเอง และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการ  
ขั้นสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ

มนุษย์ของ Maslow แต่ Alderfer มีแนวคิดที่แตกต่างว่า ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้เช่น กระบวนการความพึงพอใจในเรื่อง ความก้าวหน้า (Satisfaction-progression process) อาจทำให้บุคคลนั้นอึดอัด ไม่สบายใจ เนื่องจากต้องเพิ่มภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ, 2538: 37-38)

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) เป็นแนวคิดของ Ferderick Herzberg ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ ทฤษฎีนี้เกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow จากการศึกษา Herzberg ได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยสำคัญอยู่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แนวคิดของทั้ง 2 ปัจจัยมีดังต่อไปนี้ [Motive 2003 : Two Factors Theory]

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีองค์ประกอบของปัจจัยอยู่ 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย ให้ลงมือปฏิบัติ เป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบ

หมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการควบคุมหรือตรวจสอบอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ

6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Growth) เป็นสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

**ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor)** คือ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรนั้น ก็จะทำให้เกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค่าจูนมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการบริหารงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3. สภาพการทำงาน (working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

4. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, press) คือ การติดต่อกันโดยทางกาย วาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6. ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ปัจจัยค่าจูน เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจ ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานที่ปฏิบัติ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมุติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือ ความพอใจในงานที่ปฏิบัติจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน



ในส่วนของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในแนวทางการศึกษาทางสังคมศาสตร์ มีผู้ที่กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในแนวคิดดังกล่าว ไว้ดังต่อไปนี้

1. **Equity Theory.** (J. Stacey Adams, 1965) บรูคส์ (Brooks, 1995) กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในแนวทางของทฤษฎีนี้ไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดขึ้น เมื่อผู้รับบริการรู้สึกว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการรับบริการ คำนึงกับสิ่งที่จ่ายออกไป เช่น ราคา เวลา และความพยายาม [Motivation 2003 : Equity Theory] สรุปไว้ว่า Equity Theory เป็นแนวคิดที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทลงไป กับผลลัพธ์ที่ได้กลับคืนมา ถ้าสิ่งที่ได้รับกลับมากล้นมาไม่ยุติธรรมต่อผู้ปฏิบัติงาน จะมีปฏิกิริยาตอบโต้ความอยุติธรรมนั้น ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานต่ำลง
3. มีการขาดงานเพิ่มขึ้น
4. อัตราการออกจากงานสูงขึ้น

2. **Attribution Theory** - แนวคิดของทฤษฎีนี้ คือ ผลลัพธ์จากการซื้อสินค้า หรือใช้บริการ ถูกคำนวณจาก ความสมหวัง หรือผิดหวังจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับ และเหตุผลของความพึงพอใจ สืบเนื่องมาจาก ปัจจัยภายใน เช่น ความคาดหวังจากการได้รับบริการ และปัจจัยภายนอก เช่น ช่องทางในการเข้าถึงการรับบริการ คู่แข่งขัน หรือโชค (Brooks, 1995)

3. **Performance Theory** - จอร์ห์สัน แอนเดอร์สัน และ ฟอร์เนล (Johnson, Anderson and Fornell, 1995) ได้กล่าวถึงไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวเนื่องโดยตรงกับ ตัวสินค้า หรือรูปแบบการให้บริการ ผลการดำเนินการจะถูกกำหนดจากระดับของการให้บริการ และราคา ที่ลูกค้าได้จ่ายออกไป นั่นก็คือ ความพึงพอใจ จะมีมูลค่าเท่ากับสิ่งที่จ่ายออกไป ในขณะที่มูลค่าเท่ากับ คุณภาพที่คาดหวังไว้หารด้วยราคาที่จ่ายไป

4. **Expectancy Disconfirmation Theory** - ไลจ์ันเดอร์ และ สตรันด์วิก (Liljander and Strandvik, 1995) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ไว้ว่า ในขณะที่งานวิจัยนี้ได้ถูกพิมพ์เผยแพร่ออกมา เป็นทฤษฎีทางสังคมวิทยาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ในทฤษฎีนี้ ลูกค้ามีความคาดหวังในตัวสินค้า ก่อนที่จะซื้อ เมื่อสินค้าถูกซื้อและใช้ไปแล้ว ความคาดหวังต่าง ๆ จะถูกนำมาเปรียบเทียบกับคุณภาพที่แท้จริงของสินค้า โดยแนวคิดที่ว่าดีกว่า หรือแย่กว่าความคาดหวังของลูกค้า ถ้า

คุณภาพของสินค้าดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็น ความรู้สึกที่ไปในทางบวก ในทางกลับกันถ้าคุณภาพของสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะเป็นไปในทางด้านลบ จะเป็นการได้รับการยอมรับอย่างง่ายดาย ถ้าสินค้าหรือบริการนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นถ้าได้รับการยอมรับจากสินค้าหรือบริการมากขึ้น

ทฤษฎีที่นำมากล่าวอ้างถึงในการศึกษาในครั้งนี้ ล้วนแล้วแต่เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการศึกษา รวมถึงการกล่าวอ้างในการศึกษาในด้านที่เกี่ยวข้องกันอย่างแพร่หลาย ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวอ้างถึงเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อให้เกิดการยอมรับ

## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือผลงานที่มีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษา ปรากฏว่ามีผลงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องของการสำรวจความพึงพอใจ หรือทัศนคติ กับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในอดีต ไว้เป็นจำนวนมาก แต่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังทำการศึกษา สามารถนำมากล่าวอ้าง หรือนำผลที่ได้จากการศึกษา มาขยายผลได้ มีดังต่อไปนี้

1. สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1. ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุและอาชีพ เท่านั้น ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่แตกต่างกัน 2. ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ องค์การ โทรศัพท์ แตกต่างกันไป 3. การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ คือองค์การโทรศัพท์ สามารถสร้างสรรค์ และทำประโยชน์ต่อสังคมได้มาก เป็นองค์กรที่ดีและมั่นคงทำให้นुकคณภยนอกอยากจะเข้ามา ร่วมงานในองค์กรฯ เป็นจำนวนมากและเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นในเรื่องของความไม่แน่ใจในการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและขาดการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ต่อ สาธารณชน ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ 1. องค์การโทรศัพท์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเพิ่มมากขึ้นเพราะจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ 2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. ควรมีการพัฒนาอุปกรณ์โทรศัพท์ให้มีความทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีทางการสื่อสารตลอด 4. ควรมีการร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมกับ หน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น 5. ควรให้ความสำคัญกับโทรศัพท์สาธารณะทั่วไป ให้ใช้ การได้ดีมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ 6. ควรเร่งดำเนินการเรื่อง โทรศัพท์บ้านที่พกพาได้ให้ เป็นรูปธรรมโดยเร็วที่สุด

2. **วชิราภรณ์ ศศิธรวราพรรณ** (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตปฏิบัติการ ปู่เจ้า สมิงพราย 1 ผลการศึกษาพบว่าด้านความพึงพอใจพบว่าอันดับ 1 ลูกค้ำ มีความพึงพอใจการ บริการในด้านสถานที่ในการติดต่อสะดวกและการตอบคำถามที่ชัดเจนเข้าใจง่าย อันดับ 2 ลูกค้ำมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัยในการให้บริการ อันดับ 3 ลูกค้ำมี ความพึงพอใจคุณภาพของข่ายสายโทรศัพท์ ในด้านการใช้งานโทรศัพท์และความพึงพอใจ ปริมาณในการใช้โทรศัพท์ ในด้านจำนวนเลขหมายที่มีอยู่สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของ ลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทฯ นั้น อยู่ในระดับที่พึงพอใจปานกลางมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ด้านมาตรการที่บริษัทควรดำเนินการคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารความรู้พื้นฐาน การใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อื่น การใช้งานโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพและ การเน้นถึงการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้ำเพื่อ ก่อให้เกิดภาพพจน์ ที่ดีกับบริษัทตลอดไป

3. **วรรณภา บ้านกล้วย** (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเขตนครหลวง ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการประเภทที่อยู่ อาศัยและธุรกิจต้องการให้องค์การโทรศัพท์ฯ ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 78.95 และร้อยละ 84.78 โดยผู้ใช้บริการทั้ง 2 ประเภท ต้องการเลขหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ

32.4 และได้ยื่นคำขอติดตั้งเลขหมายต่อองค์การโทรศัพท์ฯ ร้อยละ 25.2 แสดงว่า การขอเลขหมายโทรศัพท์นั้นเกินกว่าความต้องการใช้งานอย่างแท้จริง มีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการคาดว่าจะไม่ได้รับการติดตั้งเลขหมายตามจำนวนที่ต้องการ และเป็นเวลานานกว่าจะได้ใช้บริการจึงมีการขอเลขหมายมากกว่าความต้องการใช้งานจริง ดังนั้น องค์การโทรศัพท์ฯ จะต้องวางแผนในการขอบริการและการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์ โดยมุ่งเน้นหนักไปยังพื้นที่บริการที่ยังขาดแคลน โทรศัพท์ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ มากกว่าที่จะขยายบริการเพิ่มให้กับผู้ใช้บริการรายเดิมและต้องนำเอาเทคโนโลยีของการให้บริการมาใช้งาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

4. **เจริญ แก้วพรรณ** (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การรับบริการ ชนิดของการรับบริการ วันมารับบริการ วันที่เดือนปีมารับบริการ เวลามารับบริการ การเป็นเจ้าของหมายเลขโทรศัพท์ และแหล่งข่าวสาร มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ไม่แตกต่างกัน 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์ การรับบริการ ชนิดของการบริการ วันมารับบริการ วันที่เดือนปีมารับบริการ เวลามารับบริการ การเป็นเจ้าของเลขหมายโทรศัพท์ และแหล่งข่าวสาร มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน ในด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีความ คิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. **ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล** (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ ความ รวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก

การให้ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ให้บริการ ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในการรับบริการจากการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การไม่ได้ รับแจ้งข่าวสาร ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการรับบริการแพง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขอใช้กระแสไฟฟ้า แล้วได้ใช้ กระแสไฟฟาล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาพนักงานบริการไม่สุภาพ นอกจากนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภท มีปัญหาส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

ผลงานวิจัยที่นำมาใช้กล่าวอ้างถึงในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกิจการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน แต่ ละครงานวิจัยจะเป็นการศึกษาถึงภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ในสายตาของผู้ใช้บริการ ความ พึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ซึ่งแต่ละครงานวิจัยเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ต่างกันที่พื้นที่ใน การให้บริการของแต่ละงานวิจัย โดยที่รูปแบบงานวิจัยเป็นการวิจัยในด้านงานให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย วิธีการวิจัย ตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยที่นำมากล่าว อ้างในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เปรียบเทียบ กล่าวอ้าง และนำมาเป็นพื้นฐานในการวิจัยในครั้งนี้ ได้.

## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในที่นี้คือ ผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ที่เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน โครงข่ายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT) หรือ โครงข่าย บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทคโนโลยีคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (TT&T) ที่ใช้เลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในเขตการให้บริการของทั้ง 2 บริษัท (ภายในเขต อ.เมือง จ.นครสวรรค์)

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาในที่นี้หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในโครงข่ายการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT) หรือ บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทคโนโลยีคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (TT&T) ที่ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในเขต อ.เมือง จ.นครสวรรค์ และมารับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา จะคำนวณจากค่าเฉลี่ยของจำนวนรายการที่มีการรับชำระประจำวันของหน่วยงานรับเงินสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ตั้งแต่เดือน มกราคม - มิถุนายน 2546 จำนวน 6 เดือน<sup>1</sup> จำนวน 14,852 ราย โดยขนาดตัวอย่างกำหนดระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) เท่ากับ 0.92 ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 0.08 จะได้จำนวนตัวอย่างของผู้รับบริการ จำนวน 154 คน ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

---

<sup>1</sup> จากรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2546 ของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

$$\begin{aligned}
 \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของสิ่งตัวอย่าง} \\
 N &= \text{ขนาดของประชากร} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง} \\
 n &= \frac{14,852}{1 + 14,852 (0.08)^2} \\
 &= 155 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

### 1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่ม

ตัวอย่างของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 จำนวน 155 คน จากจำนวนประชากรผู้รับบริการทั้งสิ้น 14,852 คน (ข้อมูลการเข้ารับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เฉลี่ยตั้งแต่เดือน มกราคม - เดือนมิถุนายน 2546) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ด้วยการแบ่งประชากรตามประเภทของผู้รับบริการ คือ

- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่อยู่ในโครงข่ายของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT)
- ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่อยู่ในโครงข่ายของบริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (TT&T)

แล้วสุ่มผู้รับบริการจากแต่ละชั้นภูมิโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งจำนวนผู้รับบริการที่สุ่มจากประเภทของผู้รับบริการได้สัดส่วนกับจำนวนที่มีอยู่ (Proportional Allocation of Sample Size) ดังนี้

<u>ประเภทของผู้รับบริการ</u>	<u>จำนวนผู้รับบริการ</u>	<u>จำนวนตัวอย่าง</u>
ผู้ให้บริการโครงข่าย TOT	9,270 คน	96 คน
ผู้ให้บริการโครงข่าย TT&T	5,582 คน	59 คน
รวมทั้ง 2 โครงข่าย จำนวน	14,852 คน	155 คน

**2. เครื่องมือในการศึกษา** จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแผนคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และถามประเด็นในกรอบความคิดการศึกษา ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไป และประเภทของผู้รับบริการในเขต อ.เมือง จ.นครสวรรค์ ได้แก่ข้อมูลทางด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเรื่องมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

โดยให้กลุ่มตัวอย่าง ทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด แต่ละช่องแสดงถึงระดับความพึงพอใจของมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน ตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

โดยให้กลุ่มตัวอย่าง ทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด แต่ละช่องแสดงถึงระดับความพึงพอใจของมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน ตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้น ของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

**ส่วนที่ 5** เป็นแบบแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยให้ กลุ่มตัวอย่างจัดลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ ระดับที่ 1 - 10 ของปัจจัยคุณภาพการบริการ

ประเภทของแบบสอบถามแบบปลายปิด ใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต(Likert Rating Scales) จะประกอบด้วยข้อความและตัวเลือกให้ผู้ตอบเลือกตอบ ซึ่งมาตรวัดแต่ละตัวสามารถแปรผลทางสถิติได้ต่างกัน ในแบบสอบถามที่ 2 ที่ 3 และ ที่ 5 เป็นการกำหนดคำถามภายใต้กรอบแนวการศึกษาของ Professor Berry และคณะ (1985) ในส่วนของคำถามในส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงาน



บริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

- ขออนุญาตดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์

2

- นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ประกอบด้วยความเที่ยงตรงของข้อคำถาม (Item Validity) และความเที่ยงตรงเชิงสุ่ม (Sampling Validity) โดยผู้มีความรู้ในด้านงานบริการโทรศัพท์ เพื่อประเมินว่าคำถามแต่ละข้อตรงตามเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่

- นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบเชิงเนื้อหาแล้วไปทดสอบกับผู้รับบริการตัวอย่าง (Pretest) นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปตรวจให้คะแนนแล้วนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม และปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปปฏิบัติจริง

- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปสอบถามผู้มารับบริการ ณ หน่วยงานรับเงินสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดโดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

- เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มานับความถี่ในข้อมูลแต่ละชุด เมื่อได้ความถี่ของข้อมูลในชุดนั้น ๆ แล้วจะนำมาประมวลผลด้วยวิธีการคำนวณต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา เป็นต้น โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในครั้งนี มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

โดยที่ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการคำนวณมีสูตรดังต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

โดยที่  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

โดยที่ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

$(\sum x)^2$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล (ความถี่) ของแต่ละชุดที่ได้ทำการนับมาเรียบร้อยแล้ว จะนำมาคำนวณตามสูตรที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ในส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการและข้อมูลประเภทของโครงข่ายที่ผู้รับบริการ ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน และส่วนที่ 5 แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนจะนำข้อมูลความถี่ที่ผ่านการตรวจนับมาเรียบร้อยแล้ว มาคำนวณหาอัตราส่วนร้อยละของจำนวนข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละในการคำนวณ

ในส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 2 ส่วนนี้จะนำข้อมูล (ความถี่) ของข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณในทั้ง 2 ส่วนนี้ จะนำมาเปรียบเทียบหาระดับความพึงพอใจดังรายละเอียดต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณทั้ง 5 ส่วนของแต่ละแบบสอบถาม จะนำมาสรุปเป็นผลลัพธ์ที่ได้ ในส่วนที่คำนวณเป็นอัตราส่วนร้อยละ จะแสดงผลที่ได้เป็นร้อยละของข้อมูล และในส่วนที่คำนวณเป็นอัตราส่วนค่าเฉลี่ย จะสรุปออกเป็นระดับความพึงพอใจตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด จนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด โดยจะแสดงผลของระดับค่าเฉลี่ย ประกอบกับค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนั้น ๆ ประกอบด้วย.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 (เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น)

**ตอนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 (เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม จัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

- โดยที่ P หมายถึง ร้อยละ  
 f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม  
 N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการคำนวณมีสูตรดังต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

- โดยที่  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม  
 N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

- โดยที่ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x^2$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม  
 $(\sum x)^2$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลที่ได้จากการคำนวณนำมาสรุปหาค่าของระดับความพึงพอใจดังต่อไปนี้

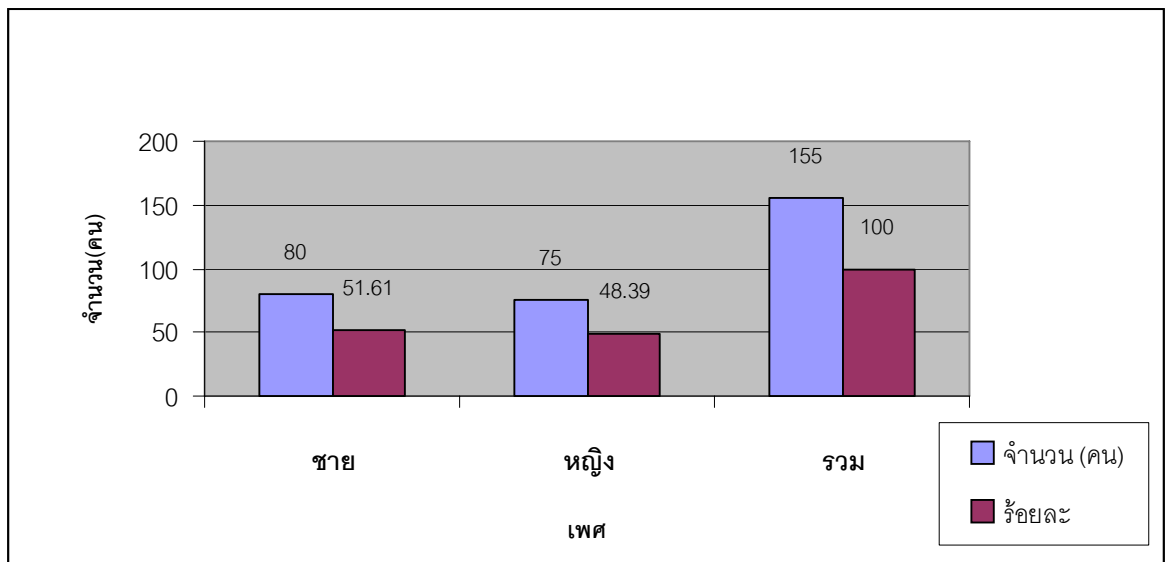
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 - 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 - 4.49	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง  
ที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	80	51.61
หญิง	75	48.39
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่  
เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 และเป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 48.39

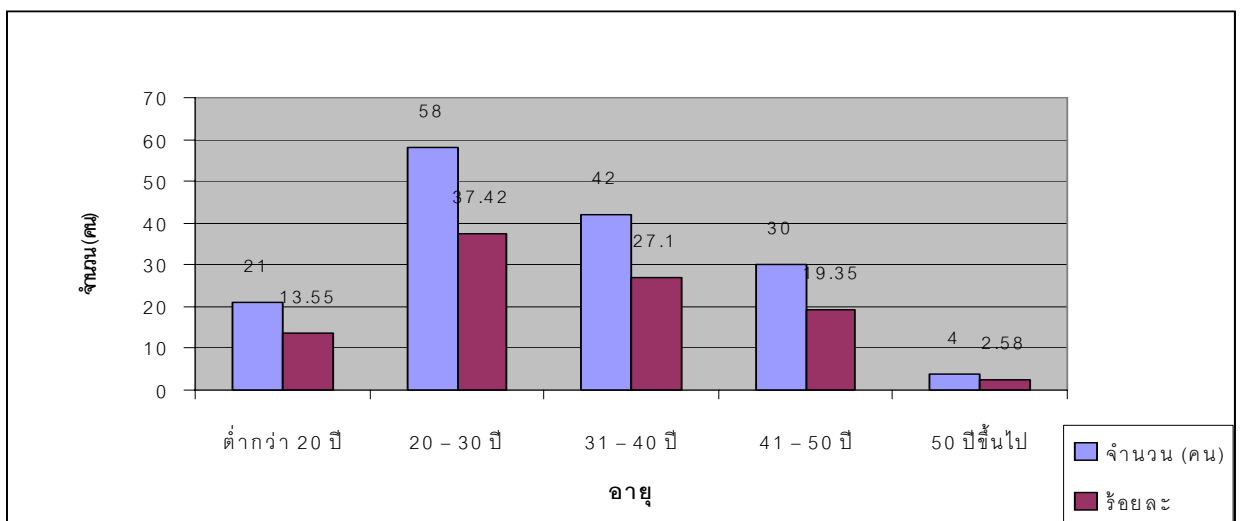


ภาพที่ 4.1 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	13.55
20 – 30 ปี	58	37.42
31 – 40 ปี	42	27.10
41 – 50 ปี	30	19.35
50 ปีขึ้นไป	4	2.58
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 37.42 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.55 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.58 ตามลำดับ

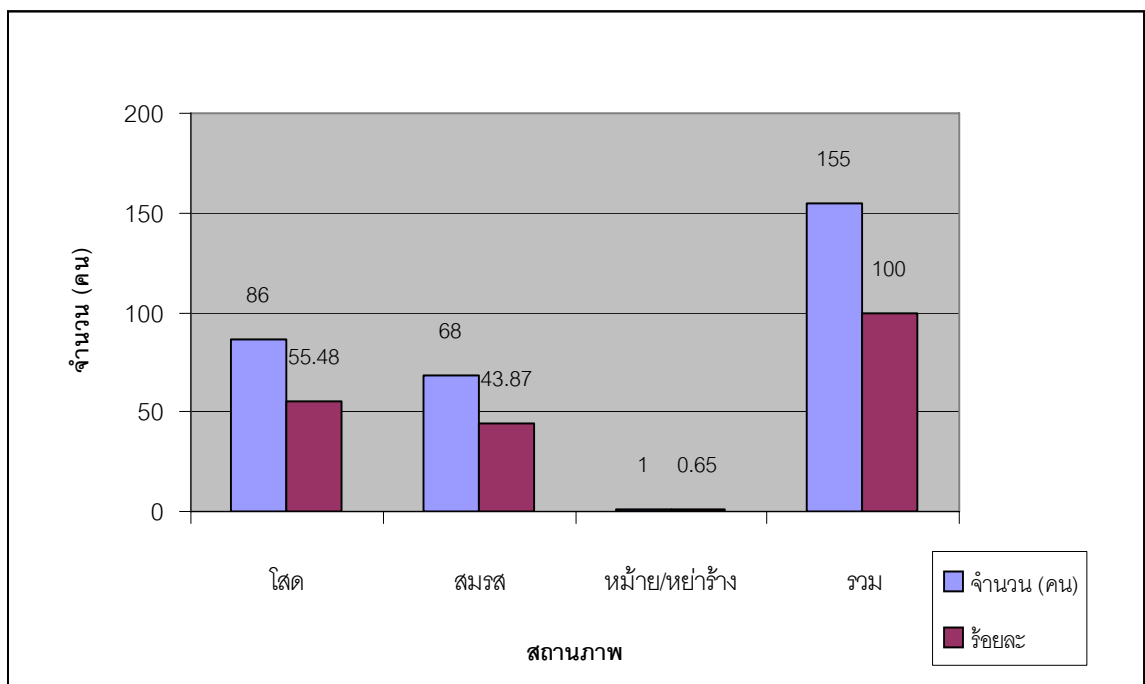


รูปภาพที่ 4.2 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	86	55.48
สมรส	68	43.87
หม้าย/หย่าร้าง	1	0.65
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 55.48 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 43.87 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 ตามลำดับ



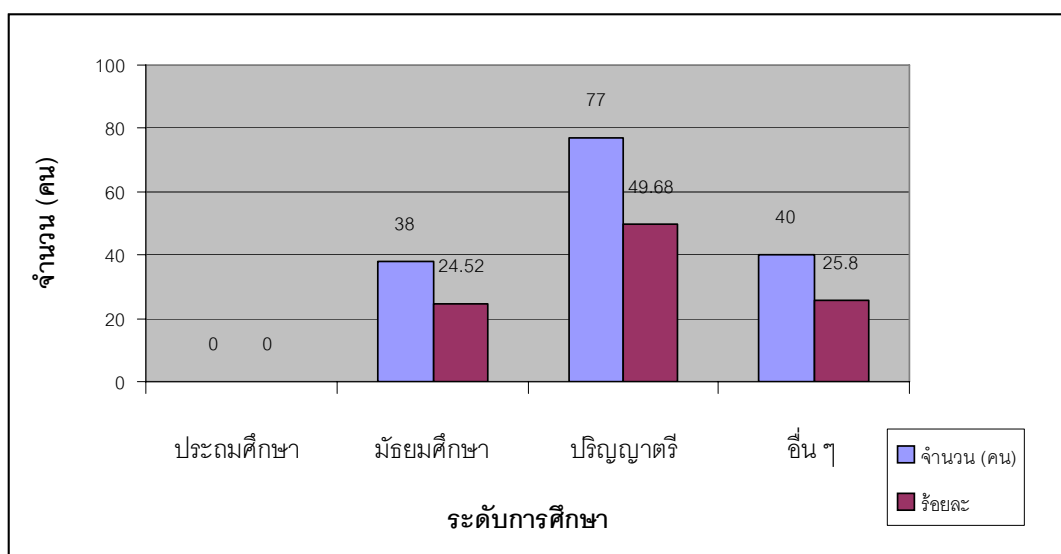
รูปภาพที่ 4.3 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา	38	24.52
ปริญญาตรี	77	49.68
อื่น ๆ	40	25.80
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 49.68 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับอื่น ๆ ได้แก่ ปวช. ปวส. และอนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

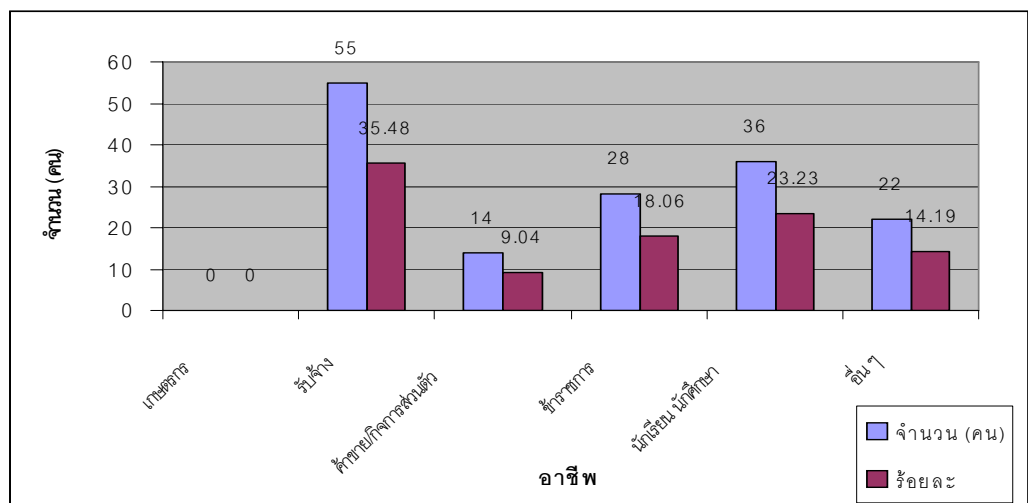


รูปภาพที่ 4.4 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	0	0.00
รับจ้าง	55	35.48
ค้าขาย/กิจการส่วนตัว	14	9.04
ข้าราชการ	28	18.06
นักเรียน นักศึกษา	36	23.23
อื่น ๆ	22	14.19
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 รองลงมาคือมีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23 มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.06 มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ รัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน พนักงานบริษัท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.19 และมีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.04 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

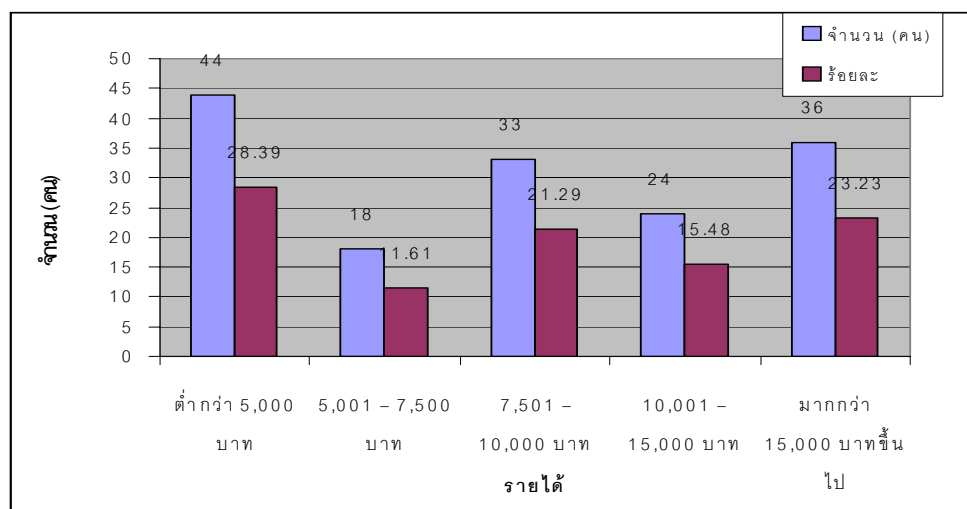


รูปภาพที่ 4.5 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	28.39
5,001 – 7,500 บาท	18	11.61
7,501 – 10,000 บาท	33	21.29
10,001 – 15,000 บาท	24	15.48
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	36	23.23
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.39 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,501 – 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.29 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 7,500 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 ตามลำดับ

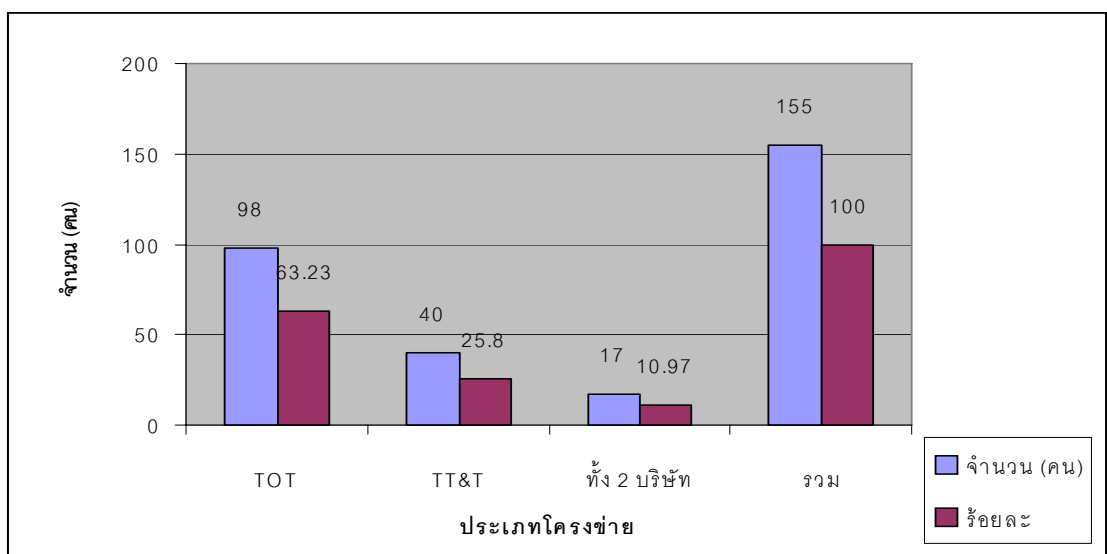


รูปภาพที่ 4.6 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงข่ายที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

โครงข่ายที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (TOT)	98	63.23
บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TT&T)	40	25.80
ทั้ง 2 บริษัท	17	10.97
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (TOT) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 63.23 รองลงมาคือใช้บริการของบริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TT&T) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และใช้บริการของทั้ง 2 บริษัท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.97 ตามลำดับ

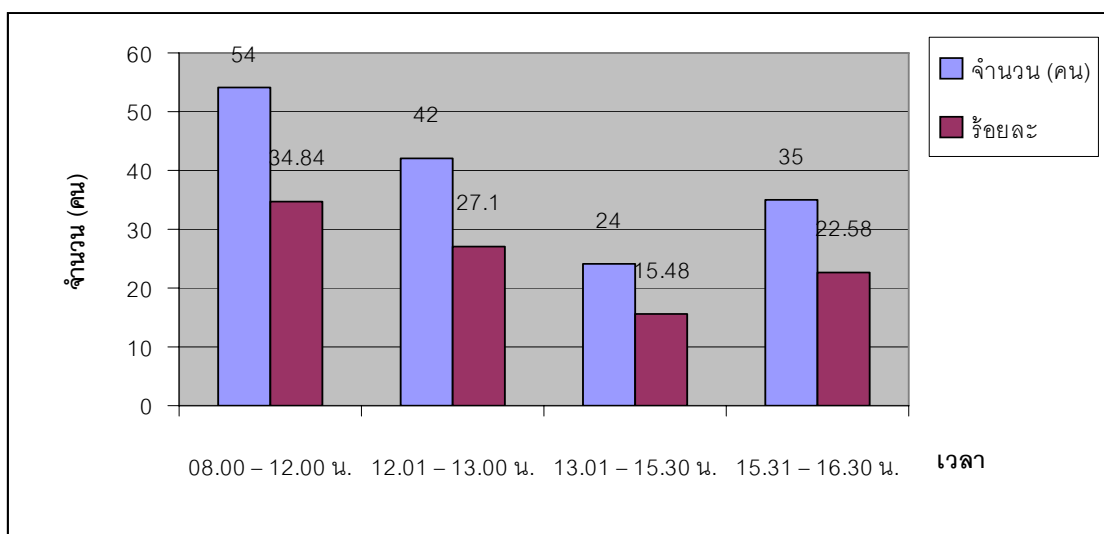


รูปภาพที่ 4.7 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามโครงข่ายที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ  
 ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์  
 นครสวรรค์ 2

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00 – 12.00 น.	54	34.84
12.01 – 13.00 น.	42	27.10
13.01 – 15.30 น.	24	15.48
15.31 – 16.30 น.	35	22.58
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่  
 จะมาใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 08.00 – 12.00 น. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.84  
 รองลงมาคือมาใช้บริการช่วงเวลาระหว่าง 12.01 – 13.00 น. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ  
 27.10 และมาใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 15.31 – 16.30 น. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ  
 22.58 และมาใช้บริการในช่วงเวลาระหว่าง 13.01 – 15.30 น. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ  
 15.48 ตามลำดับ



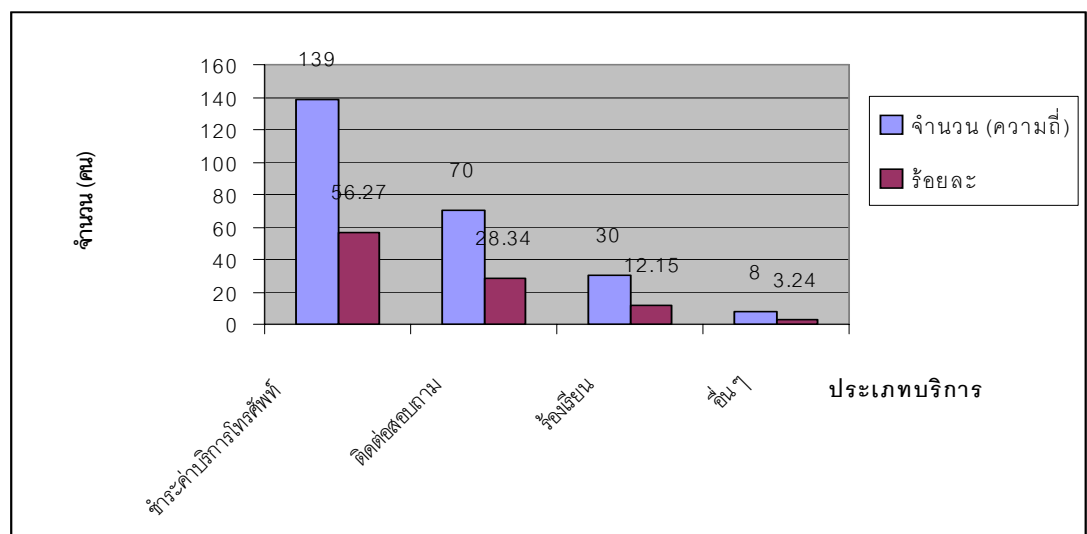
รูปภาพที่ 4.8 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชำระค่าบริการโทรศัพท์	139	56.27
ติดต่อสอบถาม	70	28.34
ร้องเรียน	30	12.15
อื่น ๆ	8	3.24
<b>รวม</b>	<b>247</b>	<b>100.00</b>

- หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 247 ความถี่ ส่วนใหญ่มาใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์ จำนวน 139 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 56.27 รองลงมาคือ มาใช้บริการติดต่อสอบถาม จำนวน 70 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 28.34 มาใช้บริการร้องเรียน 30 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 12.15 และมาใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 8 ความถี่ คิดเป็นร้อยละ 3.24 ตามลำดับ



รูปภาพที่ 4.9 : แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละจำแนกตามประเภทการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน

มาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยรับเงิน	N = 155		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ท่านสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2	3.68	0.74	มาก	5
2. พื้นที่ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	3.31	0.81	ปานกลาง	7
3. อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ	3.55	0.70	มาก	6
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในหน่วยงานรับเงิน มีมาตรฐาน ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.77	0.79	มาก	2
5. ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการ	3.78	0.77	มาก	1

มาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยรับเงิน	N = 155		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
6. ความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางของเอกสารในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	3.73	0.86	มาก	4
7. ความสุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยของการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ	3.75	0.78	มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับคือรายข้อที่ 5 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) และรายข้อที่ 4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในหน่วยงานรับเงิน มีมาตรฐาน ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 2 อันดับคือรายข้อที่ 3 อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) และรายข้อที่ 2 พื้นที่ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ )



**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานรับเงิน	N = 155		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. หน่วยงานรับเงิน มีความน่าเชื่อถือ ในมาตรฐานการให้บริการ	3.83	0.68	มาก	1
2. หน่วยงานรับเงิน สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของท่านได้	3.62	0.75	มาก	8
3. พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มี ความสามารถในการให้บริการได้ อย่างรอบรู้ ถูกต้องและเชี่ยวชาญ	3.62	0.79	มาก	9
4. ท่านสามารถเข้ารับบริการของ หน่วยงานรับเงิน ได้สะดวกไม่ยุ่งยาก	3.70	0.75	มาก	4
5. พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มี มารยาท อ่อนน้อม ให้เกียรติแก่ท่าน	3.66	0.82	มาก	5
6. พนักงานของหน่วยงานรับเงินมี ความสามารถในการสื่อสารที่ดี ทำ ให้ท่านได้รับคำตอบในข้อสงสัย	3.67	0.79	มาก	7
7. หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือใน การให้บริการงานรับเงิน	3.80	0.68	มาก	2

คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานรับเงิน	N = 155		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
8. ท่านรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจ เมื่อเข้ารับบริการ กับหน่วยงานรับ เงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2	3.78	0.75	มาก	3
9. พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มี ความเข้าใจในตัวท่าน และเอาใจใส่ ในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	3.58	0.81	มาก	10
10. ท่านพึงพอใจในความสะอาด สวยงามและความมีระเบียบ เรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน	3.67	0.79	มาก	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงาน  
รับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน  
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 2  
อันดับคือรายข้อที่ 1 หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.83$ ) และรายข้อที่ 7 หน่วยงานรับเงิน มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการงานรับเงิน อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 2 อันดับคือรายข้อที่ 3 พนักงานของ  
หน่วยงานรับเงินมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้องและเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) และ รายข้อที่ 9 พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีความเข้าใจในตัวท่านและ  
เอาใจใส่ในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ )

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ  
 หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานงาน  
 บริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน (คำถามปลายเปิด)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแสดงความ  
 คิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการ เบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การแต่งกายของพนักงาน	1	1.89
สถานที่คับแคบ	9	16.98
ความสะอาดในการชำระ (สถานที่)	9	16.98
อุปกรณ์ขัดข้อง ความสะอาดอุปกรณ์ (บัตรคิว)	11	20.76
ความสะอาด	1	1.89
ความเอาใจใส่ลูกค้า	5	9.43
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ	1	1.89
กิจกรรมรยาทของพนักงาน (การพูดคุย ขณะให้บริการ รอยยิ้ม ปฏิบัติการที่มีกับลูกค้า)	8	15.09
ความรวดเร็ว (ความรวดเร็วของเอกสาร ความยุ่งยากในการรับบริการ)	8	15.09
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 155 คน ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็น  
 เกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.19  
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการ เบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน จำนวน 53 คน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องของอุปกรณ์ ขัดข้อง ความสะดวกของอุปกรณ์ (บัตรคิว) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.76 รองลงมาคือ ความสะดวกในการชำระ (ด้านสถานที่)และสถานที่คับแคบ มีจำนวนเท่ากันคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 กิริยามารยาทของพนักงาน และความรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากันคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ความเข้าใจใส่ลูกค้า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และการแต่งกายของพนักงาน ความสะอาด จำนวนพนักงานไม่เพียงพอมีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน รับเงิน

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน (จัดลำดับความสำคัญ)

ลำดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงานรับเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาตรฐานการให้บริการ	57	36.77
ความสะดวก ไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ	23	14.84
มารยาทของพนักงาน	19	12.26
การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	18	11.61
การเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการของพนักงาน	11	7.10
ความปลอดภัย มั่นใจ อบอุ่นใจเมื่อเข้ารับ บริการ	8	5.16
ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้	7	4.52
ถูกต้อง เชื่อวชาญของพนักงาน	7	4.52
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	7	4.52
ความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อยของ หน่วยงานรับเงิน	3	1.93
ความสามารถในการสื่อสาร ตอบข้อสงสัยของ พนักงาน	2	1.29
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงินในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.77 รองลงมาคือความสำคัญในเรื่องของความสะดวกไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ความสำคัญในเรื่องของมารยาทของพนักงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ความสำคัญในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 ความสำคัญในเรื่องของการเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการของพนักงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย มั่นใจ อบอุ่นใจเมื่อเข้ารับบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.16 ความสำคัญในเรื่องความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เชื่อวชาญของพนักงานและความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีจำนวนเท่ากันคือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 และความสำคัญในเรื่องของความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ตอบข้อสงสัยของพนักงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงาน บริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางใน การวางแผน แก้ไขปัญหา ปรับปรุงมาตรฐานสถานบริการ คุณภาพบริการ เพื่อให้สอดคล้องตรง กับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งบรรลุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา นโยบาย ซึ่งผลที่ได้ จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### สรุปผลการศึกษา

#### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 37.42 มีสถานภาพโสด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 55.48 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 49.68 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.39 ใช้บริการโครงข่ายของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (TOT) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 63.23 ช่วงเวลาที่มารับบริการระหว่างเวลา 08.00 – 12.00 น. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.84 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในด้านชำระค่าบริการโทรศัพท์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 56.27

**ตอนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน**

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม  $\bar{X} = 3.65$  และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามของความพึงพอใจในด้านนี้ โดยเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

รายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.78$

อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในหน่วยงานรับเงิน มีมาตรฐานความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.77$

ความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อยของการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.75$

ความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางของเอกสารในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.73$

ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.68$

อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก ในการรับบริการ มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.55$

ส่วนรายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พื้นที่ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.31$  ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 : ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงาน รับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานรับเงิน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน  
สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม  $\bar{X} = 3.65$  และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามของความพึงพอใจในด้านนี้ โดยเรียงลำดับ  
ตามค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- รายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในมาตรฐาน  
การให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.83$
- หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการงานรับเงิน โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.80$
- ท่านรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจ เมื่อเข้ารับบริการกับหน่วยงานรับเงินสำนักงานบริการ  
โทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.78$
- ท่านสามารถเข้ารับบริการของหน่วยงานรับเงินได้สะดวกไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.70$
- พนักงานของหน่วยงานรับเงินมีมารยาท อ่อนน้อม ให้เกียรติแก่ท่าน โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.66$
- ท่านพึงพอใจในความสะอาด สวยงามและควมมีระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน โดยมี  
ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.67$
- พนักงานของหน่วยงานรับเงินมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ทำให้ท่านได้รับคำตอบในข้อ  
สงสัย โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.67$
- หน่วยงานรับเงินสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.62$
- พนักงานของหน่วยงานรับเงินมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้องและ  
เชี่ยวชาญ โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.62$
- และพนักงานของหน่วยงานรับเงินมีความเข้าใจในตัวท่านและเอาใจใส่ในความต้องการของ  
ท่านเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.58$  ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 : ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน (เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น)**

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องของอุปกรณ์ ชัดข้อ อาทิเช่น เครื่องรับเงินชัดข้อ เครื่อง EDC(เครื่องรูดบัตรเครดิต)ชัดข้อ ระบบการติดต่อสื่อสารกับฐานข้อมูล (online) ชัดข้อ ความสะดวกของอุปกรณ์ (บัตรคิว) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.76 รองลงมาคือความสะดวกในการชำระ (ด้านสถานที่) และสถานที่คับแคบ มีจำนวนเท่ากันคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 กิริยามารยาทของพนักงาน และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีจำนวนเท่ากันคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ความเอาใจใส่ลูกค้า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43 และการแต่งกายของพนักงาน ความสะอาด จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5: การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ  
หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 (เป็นแบบสอบถามที่  
ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม จัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ)**

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 155 คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงินในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.77 รองลงมาคือความสำคัญในเรื่องของความสะดวก ไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ความสำคัญในเรื่องของมารยาทของพนักงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 ความสำคัญในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 ความสำคัญในเรื่องของการเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการของพนักงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัย มั่นใจ อบอุ่นใจเมื่อเข้ารับบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.16 ความสำคัญในเรื่องความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เชื่อวชาญของพนักงานและความสำคัญในเรื่องของความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีจำนวนเท่ากันคือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 และความสำคัญในเรื่องของความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ตอบข้อสงสัยของพนักงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในส่วนที่เป็นการวัดระดับความพึงพอใจในงานบริการของหน่วยงานรับเงินนั้นมีอยู่ 3 ตอนได้แก่ แบบสอบถามในตอนที่ 2 ในเรื่องของการวัดระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน ในส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน และส่วนสุดท้ายแบบสอบถามในตอนที่ 5 การเรียงลำดับความสำคัญของการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ซึ่งแต่ละส่วนสามารถแยกอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 1. การอภิปรายผลเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน

ด้านมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในมาตรฐานเบื้องต้นที่กำหนดไว้ทั้ง 7 ข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก ถึง 6 ข้อ โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยที่มาตรฐานในด้านอื่น ๆ ก็มีระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับที่ใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกันก็ตรงจุดทัศนียม เมื่อเปรียบเทียบแล้วจะเห็นว่าระดับความพึงพอใจในแต่ละมาตรฐานใกล้เคียงกันมาก โดยจะแสดงให้เห็นด้วยแผนภูมิดังต่อไปนี้

มาตรฐานลำดับที่ 1 ท่านสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

มาตรฐานลำดับที่ 2 พื้นที่ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ

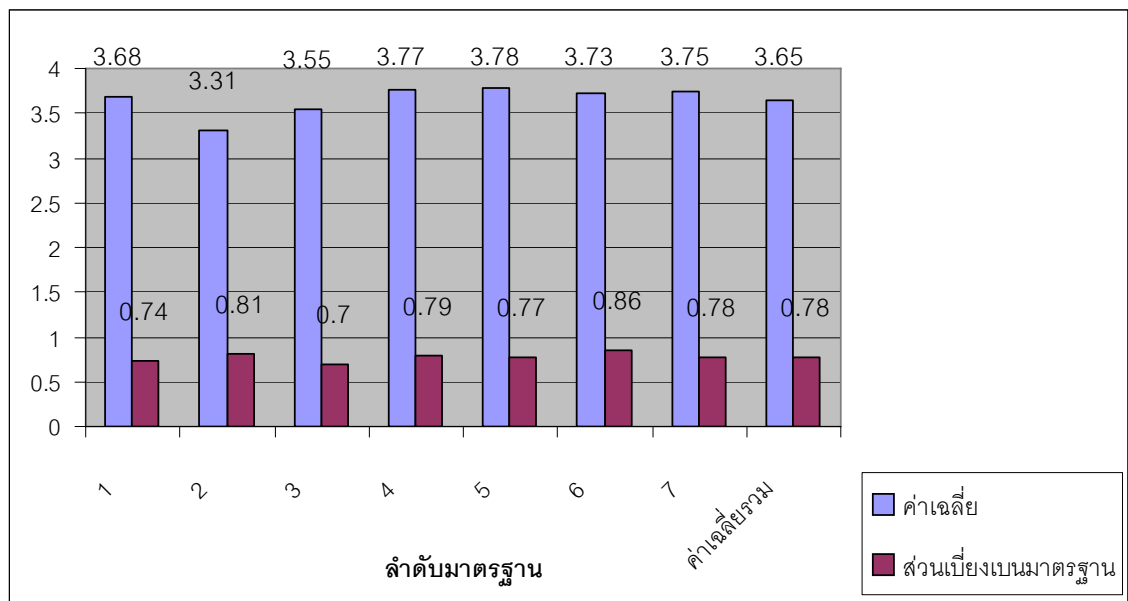
มาตรฐานลำดับที่ 3 อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ

มาตรฐานลำดับที่ 4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในหน่วยงานรับเงิน มีมาตรฐาน ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

มาตรฐานลำดับที่ 5 ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

มาตรฐานลำดับที่ 6 ความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางของเอกสารในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์

มาตรฐานลำดับที่ 7 ความสุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยของการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ



รูปภาพที่ 5.1 : แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลำดับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่า มาตรฐานลำดับที่ 5 ในเรื่องของความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เป็นมาตรฐานที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ในเรื่อง

ดังกล่าว อาจเป็นเพราะสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ได้มีการนำวิธีการ จัดกิจกรรม 5 ส. เข้ามาจัดระเบียบในเรื่องของความสะอาด สะดวก สะสง สุขลักษณะ และสร้างนิสัย มาใช้ในสำนักงาน โดยมีการติดตามผลการจัดกิจกรรม 5 ส. เป็นระยะ ๆ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับแรกสุด

ส่วนมาตรฐานลำดับที่ 4 ในเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในหน่วยงานรับเงิน มีมาตรฐาน ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว นั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 2 ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 ในเรื่องดังกล่าวเป็นผลสืบเนื่องมาจาก หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ได้นำระบบ ISO 9002 เข้ามาจัดการเกี่ยวกับระบบการตรวจสอบ ดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน โดยมีการตรวจสอบความถูกต้อง และสามารถใช้งานได้ของอุปกรณ์ทุก ๆ วัน ทำการ และมีการจัดการแผนการบำรุงรักษาโดยบริษัทที่รับผิดชอบในการบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นรายเดือน ทำให้อุปกรณ์ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมในการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน เป็นลำดับที่ 3 ได้แก่ มาตรฐานในด้านความสุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยของการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ในเรื่องนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรับเงินมีข้อตกลงในการแต่งกายว่า จะแต่งกายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยเน้นที่ความสุภาพ ให้เกียรติแก่ผู้ที่มาเข้ารับบริการ ทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลทั้ง 3 ระดับแรกสุดนั้น มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนผลการวิจัยในเรื่องนี้ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกผลงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดของระดับความพึงพอใจในอันดับแรกสุดมาสนับสนุนดังนี้

งานวิจัยของ ยุคฉรร เซตุงษ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจด้านสถานีบริการน้ำมันอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการ จะเห็นได้ว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับสถานที่ที่มารับบริการ เพราะมีความคิดเห็นว่าคุณภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของพนักงานด้วย

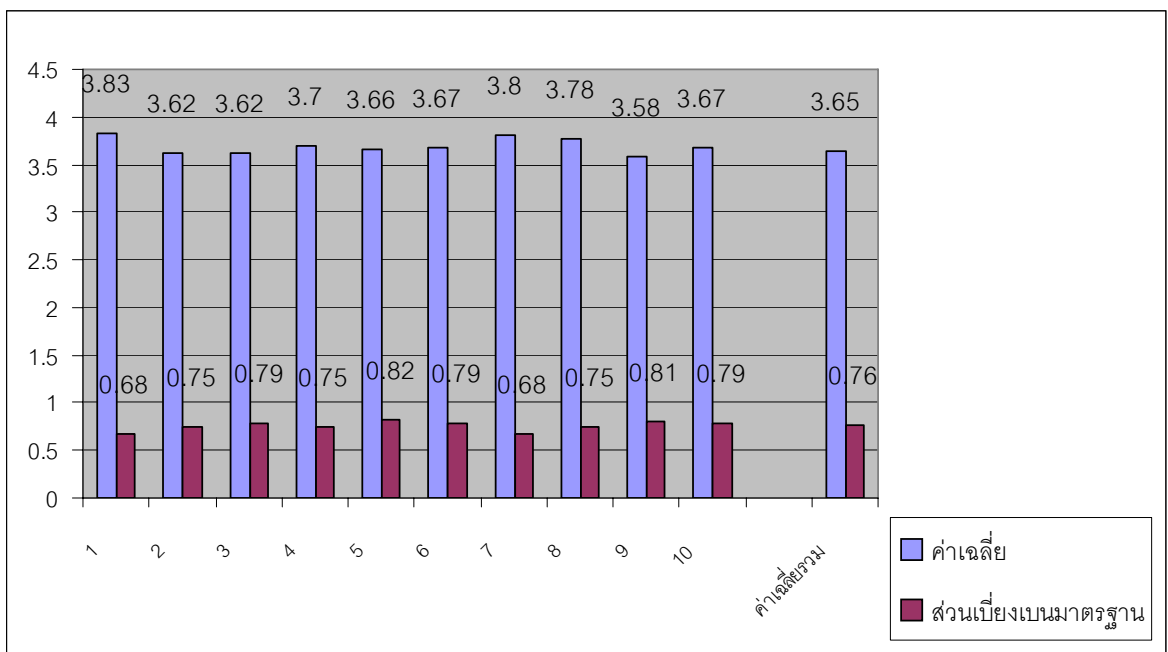
## 2. การอภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

ผลการศึกษาในตอนที 3 การวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ผลที่ได้จากการศึกษาในเรื่องดังกล่าว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 (ทั้ง 10 ข้อ) โดยคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 จนถึงลำดับที่ 3 มีดังต่อไปนี้ ลำดับที่ 1 หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ลำดับที่ 2 ได้แก่ หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการงานรับเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และลำดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ กับหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ในส่วนอื่น ๆ ผู้วิจัยขอแสดงรายละเอียดของระดับความพึงพอใจในรูปแบบของแผนภูมิแท่งดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานรับเงิน มีความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ
2. หน่วยงานรับเงิน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้

3. พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้องและ  
เชี่ยวชาญ
4. ท่านสามารถเข้ารับบริการของหน่วยงานรับเงิน ได้สะดวกไม่ยุ่งยาก
5. พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีมารยาทอ่อนน้อม ให้เกียรติแก่ท่าน
6. พนักงานของหน่วยงานรับเงินมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ทำให้ท่านได้รับคำตอบในข้อ  
สงสัย
7. หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการงานรับเงิน
8. ท่านรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจ เมื่อเข้ารับบริการ กับหน่วยงานรับเงิน
9. พนักงานของหน่วยงานรับเงินมีความเข้าใจในตัวท่าน และเอาใจใส่ในความต้องการของท่าน  
เป็นอย่างดี
10. ท่านพึงพอใจในความสะอาด สวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน



รูปภาพที่ 5.2 : แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ  
หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจคุณภาพของหน่วยงานรับเงิน ในเรื่องของความน่าเชื่อถือใน  
มาตรฐานการให้บริการ เป็นอันดับแรก เหตุผลในเรื่องนี้เป็นเพราะหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการ



โทรศัพท์นครสวรรค์ 2 มีการนำเอาระบบ ISO 9002 เข้ามาบริหารจัดการภายในหน่วยงาน โดยที่ระบบดังกล่าวจะควบคุมการให้บริการตั้งแต่ในเรื่องของอุปกรณ์ วิธีการให้บริการ การควบคุมการให้บริการ ตลอดจนการแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น รวมถึงขั้นตอนในการให้บริการจะมีการกำหนดตั้งแต่ผังการเดินทางของเอกสาร ระบบ ISO 9002 ที่ทางหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 นำมาใช้จะเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้ง 7 สำนักงานบริการในจังหวัดนครสวรรค์ ทำให้ผู้เข้ารับบริการสามารถใช้บริการในรูปแบบของมาตรฐานเดียวกันทั้ง 7 สำนักงานได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

อันดับที่ 2 หน่วยงานรับเงินมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการรับเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกในเรื่องของความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ในประเด็นนี้สืบเนื่องจากความมีชื่อเสียงขององค์กร และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่ที่สุด อีกประเด็นหนึ่งอาจเป็นเพราะในกระบวนการให้บริการในเรื่องของการรับชำระค่าบริการนั้น ในปัจจุบันช่องทางอื่นที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันกับของ หน่วยงานรับเงิน นั้น ได้แก่ หักผ่านบัญชีธนาคาร จ่ายค่าบริการผ่านเคาท์เตอร์เซอวิวิส จ่ายผ่านเซเว่นอีเลฟเว่น จ่ายผ่านบริษัทไปรษณีย์ไทย ซึ่งเป็นช่องทางที่เพิ่งเกิดขึ้นไม่นานนัก ระบบในการตรวจสอบและติดตามยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับ การชำระผ่าน หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ซึ่งเปรียบเสมือนกับหน่วยงานต้นทาง ทำให้สามารถตรวจสอบ ติดตามผลที่เกี่ยวกับข้อมูลของผู้รับบริการได้อย่างลึกซึ้งซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในงานบริการของหน่วยงานรับเงิน เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่น ๆ

ในส่วนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น มีงานวิจัยอื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ นันทชัย สาสดีอ่อง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกตัดสินใจในการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ อันดับแรก คือกระแสความนิยมที่มีต่อธนาคารนั้น อันดับรองลงมา คือภาพพจน์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสาธารณชน และสอดคล้องกับบทความของ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2536 : 175) ที่ว่า คุณลักษณะของการบริการที่เป็นเครื่องบ่งชี้คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณลักษณะอันดับแรก คือความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง บริการที่จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ รวมทั้งต้องมีความ

สม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี สามารถสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าได้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด ๆ ก็ตาม

ลำดับที่ 3 ที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลในครั้งนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจเมื่อเข้ารับบริการกับหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ในประเด็นดังกล่าว น่าจะสืบเนื่องมาจากความคุ้นเคยของผู้รับบริการที่คุ้นเคยกับการมาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน อีกทั้งความเป็นกันเองของพนักงานรับเงินที่มีต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้นเคย อบอุ่นใจ มั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ

ส่วนในประเด็นอื่น ๆ อีก 7 ประเด็นนั้นเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดแล้ว จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกทั้งแต่ละข้อของคุณภาพการให้บริการก็อยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกัน สรุปได้ว่าผู้รับบริการจากหน่วยงานรับเงิน ในส่วนของคุณภาพการให้บริการนั้น ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากการเข้ารับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

### 3. การอภิปรายผลเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน

ในส่วนนี้จะเป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญตั้งแต่ลำดับที่ 1 จนถึงลำดับที่ 10 ว่ามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานรับเงินในข้อใด มีความสำคัญเป็นอันดับแรกสุด ผลที่ได้จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของมาตรฐานการให้บริการเป็นอันดับแรก มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 36.77 ตามมาด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 และลำดับที่สาม มารยาทของพนักงานจำนวน 19 คน คิด

เป็นร้อยละ 12.26 ในส่วนอื่น ๆ ผู้วิจัยขอแสดงผลการจัดลำดับความสำคัญในรูปของแผนภูมิแท่งเพื่อสะดวกแก่การพิจารณาดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 มาตรฐานการให้บริการ

ลำดับที่ 2 ความสะดวก ไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ

ลำดับที่ 3 มารยาทของพนักงาน

ลำดับที่ 4 การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ลำดับที่ 5 การเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการของพนักงาน

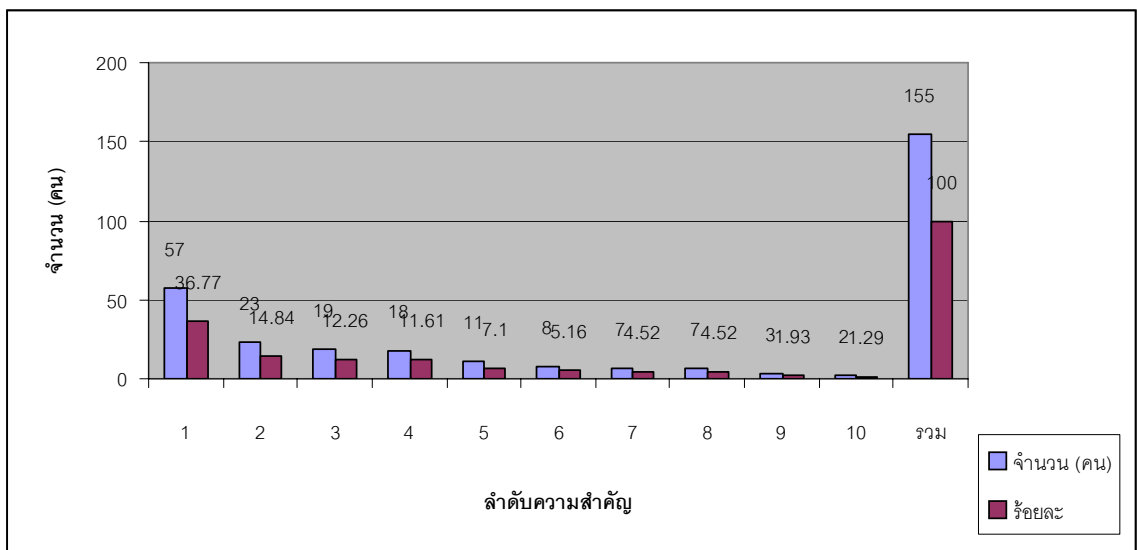
ลำดับที่ 6 ความปลอดภัย มั่นใจ อบอุ่นใจเมื่อเข้ารับบริการ

ลำดับที่ 7 ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เชี่ยวชาญของพนักงาน

ลำดับที่ 8 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ลำดับที่ 9 ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน

ลำดับที่ 10 ความสามารถในการสื่อสาร ตอบข้อสงสัยของพนักงาน



รูปภาพที่ 5.3 : แผนภูมิแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับตามความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2

จากผลที่ได้จากการสำรวจลำดับที่ 1 ถึง 3 พบว่าความสำคัญในลำดับแรกของแบบสอบถามในส่วนนี้ มีความสัมพันธ์กับส่วนที่ 3 คุณภาพของการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ซึ่งผลของการสำรวจแสดงให้เห็นว่า มาตรฐานการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ในเรื่องนี้แสดงให้เห็นถึงผลของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานรับเงิน ทำให้มาตรฐานการให้บริการได้รับการยอมรับจากผู้เข้ารับบริการ

ในเรื่องของความสะดวก ไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการอำนวยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ในส่วนนี้ถือเป็นข้อมูลในการที่หน่วยงานรับเงินจะนำไปใช้ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการให้ลดขั้นตอนในการให้บริการ หรือเพิ่มช่องทางในการให้บริการที่สะดวก เพิ่มทางเลือกให้กับผู้ให้บริการต่อไปในอนาคต.

มารยาทของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 จากการจัดลำดับความสำคัญทั้งสิ้นนั้น ในเรื่องดังกล่าว มารยาทของพนักงานรับเงินที่มีต่อผู้รับบริการเป็นส่วนที่ผู้เข้ารับบริการประทับใจในลักษณะของรูปธรรมมากที่สุด หน่วยงานรับเงินจึงควรกำชับกับพนักงานรับเงินให้แสดงพฤติกรรมทั้งในด้านของ คำพูด อากัปกริยา สีหน้า ท่าทางที่แสดงออกต่อผู้เข้ารับบริการ ให้เน้นถึงความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับบริการ ทุ่มเท การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานรับเงิน อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เข้ารับบริการต่อไป

ในส่วนอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต่อ ๆ มานั้น ถึงแม้ว่าบางลำดับผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญเป็นลำดับท้าย ๆ แต่หน่วยงานรับเงินก็ต้องตระหนักถึงความสำคัญในทุก ๆ หัวข้อ เพื่อความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากทุกหัวข้อมีปริมาณของผู้เข้ารับบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในรายแต่ละบุคคล จึงมีความจำเป็นในการที่หน่วยงานรับเงิน จะต้องพยายามให้ความสำคัญในการบริการในแต่ละหัวข้อของคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการต่อไป

## ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ตอบแบบสอบถาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 155 ราย มีผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับส่วนที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานรับเงิน ในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 53 ราย ผู้วิจัยได้หยิบยกนำเอาคำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน 3 ปัญหาใหญ่ ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ปรับปรุงดังต่อไปนี้

### ปัญหาที่ 1

ผลจากการศึกษาในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดในเรื่อง การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการนครสวรรค์ 2 เรื่องที่ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นต้องการให้ปรับปรุงเป็นอันดับแรกคือ อุปกรณ์ช่วยอำนวยความสะดวกในระบบแถวคอย (คิว) ซึ่งต้องการให้ปรับปรุงคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 20.76

ในเรื่องดังกล่าวนี้ เนื่องจากในปัจจุบันทางหน่วยงานรับเงิน ยังใช้ระบบแถวคอยในระบบแมนนวล (Manual) คือ ให้ผู้รับบริการรอรับบัตรคิว ซึ่งมีลักษณะเป็นกระดาษแข็งพิมพ์เลขหมายตั้งแต่ 1 - 600 เคลือบพลาสติกแข็ง ซึ่งผู้รับบริการจะได้รับบัตรคิวจากพนักงานตรวจสอบหน้าเคาน์เตอร์ และเมื่อผู้รับบริการได้รับบัตรคิวแล้ว ก็จะรอจนกระทั่งพนักงานรับเงินขานเลขหมายที่ผู้รับบริการถืออยู่ ผู้รับบริการจึงจะนำบัตรคิวเลขหมายดังกล่าวมายื่นพร้อมกับใบแจ้งหนี้ค่าโทรศัพท์ เพื่อรับบริการต่อไป

ถึงแม้ว่าจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีปัญหาในเรื่องของการขานเลขหมาย ซึ่งมักประสบกับปัญหาพนักงานรับเงินต้องคอยสังเกตเพื่อนพนักงานรับเงินด้วยกันว่าขานเลขหมายถึงเลขหมายที่เท่าใดแล้ว รวมทั้งกรณีขานเลขหมายซ้ำกับเลขหมายที่เคยขานไปแล้ว หรือขานเลขหมายเลยจากเลขหมายที่ยังไม่ได้ให้บริการ อีกทั้งยังประสบกับปัญหาบัตรคิวสูญหาย หรือติดไปกับผู้มารับบริการ ทำให้ต้องจัดทำทดแทนอยู่บ่อยครั้ง

จากเหตุผลดังกล่าว รวมไปถึงในปัจจุบันมีหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้นำระบบแถวคอยอัตโนมัติ ซึ่งมีความสะดวก แม่นยำ ทันสมัย เป็นตัวอย่างให้ผู้มารับบริการได้รับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบในการรับบริการเกิดขึ้น

## ข้อเสนอแนะ 1

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการ การบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง รวมไปถึงทันสมัยเข้ากับยุคปัจจุบัน ซึ่งในส่วนของระบบแถวคอยอัตโนมัติ จะเป็นส่วนที่ผู้มารับบริการสามารถสัมผัสได้ถึง การให้บริการที่แสดงให้เห็นถึงรูปแบบของการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัยได้อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด ถึงแม้ว่าระบบแถวคอยแบบแมนนวล (Manual) ที่หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน จะมีข้อดีในแง่ของความสะดวก และประหยัด ไม่จำเป็นต้องมีการบำรุงรักษา แต่ก็มีข้อเสียตรงที่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ และภาพลักษณ์ที่ล้าสมัย

ดังนั้น หน่วยงานรับเงิน จึงควรปรับปรุงในเรื่องของระบบแถวคอย (คิว) เพื่อรองรับการให้บริการที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นไปตามลำดับของผู้ที่มาใช้บริการ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ในการปรับปรุงระบบแถวคอยที่ทางหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน หากจะเลือกใช้ระบบแถวคอยอัตโนมัติที่ทางหน่วยงานหลาย ๆ หน่วยงานใช้งานอยู่ ซึ่งเป็นระบบแถวคอยอัตโนมัติทั้งระบบ ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีข้อดีในด้านของความถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย ก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของราคาที่สูง การบำรุงดูแลรักษา และความต้องการของพื้นที่ในการติดตั้งที่ต้องการความเหมาะสม ซึ่งในส่วนนี้ทางหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 มีข้อจำกัดในด้านของงบประมาณในการจัดหา และในเรื่องของพื้นที่ในการให้บริการที่ค่อนข้างจะคับแคบไม่เพียงพอ และเหมาะสมต่อการติดตั้ง ซึ่งทั้งสองปัจจัยเป็นข้อจำกัดประการสำคัญในการปรับปรุง

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยการปรับเปลี่ยนจากระบบแมนนวลแบบเดิมมาเป็นระบบที่ผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีกับระบบแมนนวล คือระบบแถวคอยแบบผสมผสาน วิธีการคือ ผู้รับบริการยังต้องรับบัตรคิวจากพนักงานตรวจสอบหน้าค้ำชำระอยู่เหมือนเดิม แต่ที่เปลี่ยนแปลงคือ ในการขานเลขหมายของบัตรคิว จะเปลี่ยนจากพนักงานรับเงินขานเลขหมายเอง มาเป็นการขานของระบบคอมพิวเตอร์ และสัญญาณไฟกระพริบสว่างขึ้น ณ ช่องบริการที่พร้อมจะให้บริการ เมื่อผู้รับบริการได้ยินเสียงเรียกหมายเลขบัตรคิว ตรงกับที่ตนเองถืออยู่ ก็จะไปเข้ารับบริการ ณ ช่องที่มีสัญญาณไฟกระพริบรออยู่

วิธีการในการปรับปรุงระบบแถวคอย แบบเดิมมาเป็นแบบระบบผสมผสานนี้ ข้อมูลจากสารสนเทศ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ชล เมืองชาญ 2545:39) ใช้งบประมาณในการจัดทำประมาณ 1,000 – 1,500 บาท โดยใช้อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) รุ่นตั้งแต่ 486 ขึ้นไป ลำโพง 1 ตัว และ Sound Card 1 Card โดยใช้โปรแกรม Power Point เป็นตัวช่วยในการจัดการเกี่ยวกับระบบการเรียกขานเลขหมาย

โปรแกรมหาดังกล่าวเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณมีจำกัด และขนาดของพื้นที่ในการให้บริการเล็ก นอกจากจะประหยัดแล้วยังสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้นได้.

## ปัญหาที่ 2

ในส่วนที่มีผู้ใช้บริการต้องการให้ทำการปรับปรุงมากเป็นอันดับที่ 2 คือ ในเรื่องของสถานที่ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงินค้ำแคบ และในเรื่องของความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ทั้ง 2 เรื่องมีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 16.98 ในประเด็นดังกล่าวหน่วยงานรับเงินสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 มีข้อด้อยในด้านของสถานที่ในการให้บริการ เนื่องจากลักษณะของตัวอาคารที่ทำการของ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ไม่ได้ออกแบบเพื่อลักษณะของงานบริการมาก่อน แต่มีลักษณะเป็นรูปแบบของอาคารที่อยู่อาศัย ลักษณะทาวส์เฮ้าส์ 2 คูหาติดกัน ทำให้การจัดวางรูปแบบของการให้บริการไม่สามารถกระทำได้อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของโครงสร้างของตัวอาคาร ส่วนในเรื่องของการเดินทางมา

รับบริการ นั้น เนื่องจากตัวอาคารของสำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อยู่ในจุดพื้นที่อับ  
ไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ถึงแม้ว่าการคมนาคมจะสะดวก แต่ตัวอาคารที่ทำการ  
การอยู่ในซอยย่อย หากไม่ใช่คนในพื้นที่ที่รู้จักสถานที่อยู่ก่อนแล้ว จะเข้าถึงตัวอาคารยากลำบาก

## ข้อเสนอแนะ 2

ในส่วนแรกในเรื่องของสถานที่ให้บริการคับแคบ ถึงแม้ว่าจะติดในเรื่องของโครงสร้าง  
อาคาร ซึ่งยากต่อการเปลี่ยนแปลง แต่หากได้มีการจัดวางผังการให้บริการที่จัดการโดย  
ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัดวางรูปแบบแล้ว ก็คงจะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างเป็น  
รูปธรรม เนื่องจากที่ผ่านมามีการจัดวางรูปแบบของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ในการ  
ให้บริการ อาทิเช่น โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แผนผังทางเดินทาง  
ของเอกสาร ต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ใช้พนักงานที่อยู่ในหน่วยงานรับเงิน เป็นผู้ตัดสินใจ  
ดำเนินการเองทั้งสิ้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะคำนึงถึงความสะดวกในการปฏิบัติงานเป็นหลัก ซึ่ง  
หากได้ผู้ที่มีความชำนาญ(ผู้ออกแบบตกแต่งภายใน)ในการจัดวางผังในการให้บริการแล้ว คาด  
ว่าคงจะสามารถแก้ไขปัญหานี้เรื่องดังกล่าวได้อย่างแน่นอน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในการ  
สั่งการจะเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว รวมถึงในเรื่องของงบประมาณในการจัดการในเรื่อง  
นี้ด้วย

ส่วนในเรื่องของการเดินทางมารับบริการไม่สะดวกนั้น หากจะมองถึงการเดินทางมาสู่  
หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 แล้ว จะเห็นว่าอยู่ในทำเลซึ่งสะดวกแก่  
การเดินทาง แต่ที่เป็นปัญหานั้นคงเนื่องมาจากสาเหตุของตัวอาคารที่ทำการอยู่ในจุดอับ ไม่ได้  
อยู่ติดริมถนนใหญ่ ต้องเข้าไปในซอยประมาณ 100 เมตร และสาเหตุสำคัญก็คือด้านหน้า  
ทางเข้าไม่มีป้ายบอกประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลในท้องถิ่นที่ทราบ ว่า ตัวสำนักงานบริการ  
โทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อยู่ด้านใน ทำให้บุคคลนอกพื้นที่ไม่ทราบ วิธีการแก้ไขก็คือ ทางสำนักงาน  
บริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ต้องจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกไว้หน้าทางเข้าว่า สำนักงาน  
บริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อยู่ภายใน โดยอาจต้องจัดทำก่อนถึงปากทางเข้าสักประมาณ 100  
เมตรก่อนถึงปากทางเข้า และปากทางเข้าอีกหนึ่งป้ายเพื่อให้บุคคลนอกพื้นที่ได้ทราบ ก็คงจะ  
สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง



### ปัญหาที่ 3

ในเรื่องที่ 3 ที่ผู้เข้ารับบริการต้องการให้ทางหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2 แก้ไขได้แก่ เรื่องกริยามารยาทในการให้บริการของพนักงาน และในเรื่องความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 15.09 ของผู้ที่ให้คำแนะนำ

ในเรื่องของกริยามารยาทในการให้บริการของพนักงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2 นั้นเท่าที่การศึกษาได้สังเกตุดลักษณะการให้บริการของพนักงานรับเงินแล้ว จะเห็นว่าลักษณะการให้บริการจะเน้นไปในลักษณะของความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการส่วนใหญ่แล้วปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าวเป็นระยะเวลาานาน ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้ที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ลักษณะในการให้บริการบางครั้งอาจดู เหมือนกับไม่ให้เกิดการติดกับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งหากเป็นบุคคลภายนอกซึ่งไม่เข้าใจถึงความคุ้นเคย ดังกล่าว จะมองได้ว่าพนักงานรับเงิน ไม่ให้เกิดการติดกับผู้เข้ารับบริการ

ส่วนในประเด็นของความล่าช้าในเรื่องของการให้บริการ ลักษณะการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ต้องสัมพันธ์กับหน่วยงานเร่งรัดหนี้ ซึ่งในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง ผู้เข้ารับบริการต้องผ่านการตรวจสอบจากหน่วยงานเร่งรัดหนี้ เพื่อตรวจสอบหนี้ค้างชำระเสียก่อน ซึ่งหากไม่มีปัญหาใด ๆ ก็ผ่านขั้นตอนดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว แต่ถ้าหากเลขหมายของผู้เข้ารับบริการ นั้น ๆ มีปัญหาเกิดขึ้น อาทิเช่น ยังมียอดหนี้ค้างของเดือนก่อน หรือมียอดหนี้ค้างสูงผิดปกติ ก็ จะเสียเวลาในการดำเนินการตรวจสอบในจุดนั้น ๆ ทำให้ผู้รับบริการรายอื่นเสียเวลาตามไปด้วย

### ข้อเสนอแนะ 3

ข้อเสนอแนะในเรื่องของกริยามารยาทของพนักงานรับเงินนั้น ในเรื่องของความเป็นกันเองกับผู้ที่มาใช้บริการนั้น ดีอยู่แล้ว สมควรที่พนักงานรับเงินจะปฏิบัติดังเดิมต่อไป แต่ที่ควร จะปรับปรุงเพิ่มขึ้นคือในเรื่องของการกล่าวคำต้อนรับ และคำขอบคุณแก่ผู้ที่มาเข้ารับบริการทุกครั้งที่เข้ารับบริการ โดยกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ” เมื่อผู้รับบริการเข้ารับบริการ และกล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ” ทุกครั้งที่ให้บริการเรียบร้อยแล้ว ส่วนในขณะการให้บริการ พนักงานรับเงินก็ควร กล่าวถ้อยคำที่สุภาพ และน้ำเสียงที่ไพเราะ ไม่กระซอกโสกฮาก แก่ผู้เข้ารับบริการ และกรณีผู้

เข้ารับบริการที่คุ้นเคยกับพนักงานรับเงิน ก็ควรมีจุดที่เหมาะสมในการปฏิบัติแก่ผู้เข้ารับบริการ เพื่อมิให้ผู้รับบริการหลายอื่นเกิดความเปรียบเทียบในการให้บริการ

ในเรื่องของความล่าช้าในการปฏิบัติงาน สมควรปรับปรุงโดยการเพิ่มจำนวนพนักงาน แรงจูงใจที่มากำหนดหน้าที่ในการตรวจสอบหนี้ค้างชำระแก่ผู้เข้ารับบริการ เพื่อมิให้เกิดความล่าช้า ในกรณีที่เกิดปัญหากับผู้เข้ารับบริการ อันจะทำให้ผู้เข้ารับบริการรายอื่นล่าช้าไปด้วย แต่หาก ติดขัดในกรณีพนักงานไม่เพียงพอแก่การให้บริการ ก็อาจจะส่งผู้เข้ารับบริการที่มีปัญหาเกิดขึ้น นั้น ให้กับพนักงานแรงจูงใจ หรือในส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง อาจจะเป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงานรับเงินเอง เพื่อให้ระบบงาน ณ จุดตรวจสอบหนี้สิ้นไหลไม่ติดขัด โดยที่พนักงาน ประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการรายที่มีปัญหาเกิดขึ้น โดย ตรวจสอบขั้นต้นก่อนว่าปัญหาเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุใด และเป็นตัวกลางในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้เข้ารับบริการรายนั้น เมื่อแก้ไขปัญหารีบร้อยแล้ว ก็อาจจะ ดำเนินการรับชำระค่าบริการให้เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่จำเป็นต้องไปเข้าคิวรอตั้งแต่ขั้นตอนแรก

แต่ถ้าปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้น เกิด ณ จุดของพนักงานรับเงินเอง อาจเกิดจากความ ไม่พร้อมของตัวพนักงานรับเงิน หรือความไม่พร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ก็จำเป็นต้อง มีแผนการในการให้บริการ หากเกิดจากตัวพนักงานก็จำเป็นต้องพิจารณาว่า เหตุที่เกิดขึ้นนั้นจะ ดำเนินแก้ไขในลักษณะใด และหาทางวางแผนเพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอีก แต่ถ้า หากเกิดจากอุปกรณ์ในการให้บริการ หน่วยงานรับเงินก็ต้องมีการวางแผนบำรุงรักษาอุปกรณ์ใน การให้บริการ โดยก่อนเริ่มปฏิบัติการต้องทำการตรวจสอบอุปกรณ์ในการให้บริการทุกชนิด เมื่อ พบส่วนใดไม่สมบูรณ์ก็ต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้เรียบร้อย และอาจมีการวางแผนบำรุงรักษา เป็นรายเดือนเพื่อให้อุปกรณ์นั้น ๆ พร้อมที่จะให้บริการ แทนที่จะตามมาแก้ไขในภายหลัง หลังจากทีอุปกรณ์นั้น ๆ เกิดความเสียหายแล้ว ซึ่งอาจจะแก้ไขไม่ทันในช่วงที่กำลังให้บริการแก่ผู้ เข้ารับบริการ

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 เป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงไป ย่อมอาจจะมี ผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเฉพาะเมื่อโครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น ได้นำมาใช้ในการบริหารงานอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งในขณะที่งานวิจัยชิ้นนี้กำลังดำเนินการอยู่ ทาง บริษัท ทศท กำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรอยู่ ตั้งแต่ระดับบนสุดจนถึงระดับล่างสุด

รูปแบบการบริหารงานใหม่ดังกล่าว จะมีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 หรือไม่ เป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในกับรูปแบบของการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน ผลจากนโยบายใหม่ซึ่งทางผู้บริหารได้สั่งการลงมานั้น จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาต่อไปในอนาคต

2. ควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ หน่วยงานรับเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์อื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขให้สำนักงานจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

3. ในเรื่องของระเบียบวิธีวิจัย ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยประสบกับปัญหาในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ การไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม อันเนื่องมาจากความเกรงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมไปถึงความไม่สะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม ในกรณีของเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีให้กับแบบสอบถามน้อยเกินไป ทำให้ข้อมูลที่ได้มาค่อนข้างจะขาดการพิจารณาถึงข้อเท็จจริง หรือความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจริง

ปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากระยะเวลาที่ผู้เข้ารับบริการใช้รับบริการจากหน่วยงานรับเงิน นั้น เฉลี่ยแล้วหากไม่มีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น ผู้เข้ารับบริการแต่ละรายจะใช้เวลาเฉลี่ยในการรับบริการแต่ละรายไม่เกินรายละ 3 นาที เมื่อผู้เข้ารับบริการได้รับบริการจากหน่วยงานรับเงิน เรียบร้อยแล้ว ก็จะกลับไปดำเนินกิจกรรมของตนเองต่อไป อีกทั้งเวลาที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการนั้น ก็จะเป็นช่วงก่อนเข้าทำงาน หรือช่วงพักกลางวัน ผู้เข้ารับบริการแต่ละรายมีเวลาน้อยอยู่แล้ว เมื่อผู้วิจัยขอความกรุณาในการช่วยตอบแบบสอบถาม จึงทำให้แต่ละรายรีบร้อนในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้ขาดการพิจารณากลับกรอง โดยเฉพาะในส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้เพียง 53 รายจาก 155 ราย คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 34.19 เท่านั้น

อีกประเด็นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเกรงใจ ไม่กล้าตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งมาจากสถานที่ในการตอบแบบสอบถามไม่เหมาะสม ขาดความเป็นส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้ขาดความเที่ยงตรง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ควรจะมีการเปลี่ยนวิธีการในการแจกแบบสอบถามจากผู้ที่มาเข้ารับบริการในหน่วยงานรับเงิน ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการภายในหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ นครสวรรค์ 2 เพียงวิธีเดียว แม้ว่าจะได้ตัวอย่างที่ตรงตามเป้าหมาย แต่ผลที่ได้นั้นค่อนข้างจะไม่สมบูรณ์ และขาดความเที่ยงตรง สมควรจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการแจกแบบสอบถามจากเดิม ซึ่งใช้แบบเดียว มาเป็นการแจกแบบสอบถามหลาย ๆ วิธีการ โดยยังคงวิธีการในการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการเป็นหลัก แต่จะคัดเลือกโดยการสอบถามเบื้องต้นเสียก่อนว่าพอจะมีเวลาในการตอบแบบสอบถามหรือไม่ หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีเวลา ก็ควรจะใช้วิธีทอดแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามรายนั้น ๆ นำแบบสอบถามกลับไปพิจารณาที่บ้าน แล้วนำมาส่งคืนในการใช้บริการในครั้งต่อไป โดยที่ผู้ที่จะศึกษาในครั้งต่อไป จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อเพื่อเวลาในการเก็บแบบสอบถามที่ทอดออกไปด้วย หรืออีกวิธีหนึ่ง อาจจะใช้วิธีแจกแบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการ โดยที่แนบซองจดหมายตอบกลับให้กับผู้ตอบแบบสอบถามรายนั้น ๆ ไปด้วย ก็จะเป็นการเก็บข้อมูลที่น่าจะให้ได้ผลดี

4. ในการศึกษาในครั้งต่อไป สมควรจะมีการศึกษาในด้านของผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงาน  
รับเงินเอง ซึ่งเป็นผู้ที่ทราบข้อมูลดีที่สุด เนื่องจากจะเป็นฝ่ายในการรับทราบปัญหาต่าง ๆ ที่  
เกิดขึ้นจากการให้บริการ ข้อจำกัดจากระเบียบข้อบังคับที่เก่าหรือล้าสมัยไม่ทันต่อความต้องการ  
ของผู้รับบริการ หรือข้อจำกัดในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ให้บริการจะทราบข้อมูลที่เป็น  
ปัญหามากกว่าผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขให้ทันสมัย สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ อีกทั้ง  
ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการ จะนำมาประกอบเข้ากับข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการ เพื่อข้อมูลที่ี้จะได้  
เป็นข้อมูลรอบทิศทาง เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการในการให้บริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น.

## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกุล "ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน  
บัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- กองสถิติและรายงาน "ปกิณกะ สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์" สารสนเทศ บริษัท ทศท  
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีที่ 6 ฉบับที่ 66 มิถุนายน 2546 หน้า 37
- จิรวิทย์ เดชจรัสศรี "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร" ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์ "คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด"  
จุฬาลงกรณ์เวชสาร 2537; 4 : หน้า 169- 178
- เจริญ แก้วพรรณมา "ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของ  
สำนักงานบริการ โทรศัพท์ : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4"  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์(รัฐศาสตร์) รัฐศาสตร์และ  
รัฐประศาสนศาสตร์ (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2541
- ชล เมืองชาญ "คิวของมารุต" สารสนเทศ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีที่ 5  
ฉบับที่ 60 ธันวาคม 2545 หน้า 39
- ดำรงศักดิ์ ดันรัตนกุล "ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัด  
เชียงใหม่" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
2537
- นันทชัย สาสดีอ่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์"  
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 2540
- นันทนา ประกอบกิจ "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน  
สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2538

พิพัฒน์ บุราณกลัด "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : งานจัดเก็บเงิน สำนักบริการองค์การองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย" [ออนไลน์] วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก 2540 บทคัดย่อจาก ห้องสมุดศูนย์ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ทางการศึกษา [เข้าถึง 23 สิงหาคม 2546] เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน "หน่วยที่ 2 ความสำคัญ แนวคิดการตลาด และการเสนอคุณค่าของลูกค้า" ใน **ประมวลสาระชุดวิชา การวิเคราะห์ วางแผน และการควบคุมทางการตลาด** หน่วยที่ 1-5 หน้า 76-77 นนทบุรี สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544

ยุคลธร เขตพงษ์ "ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันบางจาก : กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคง บริการ จังหวัดสมุทรสาคร". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษา(ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2543

ราณี อธิชัยกุล "หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ใน **ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์** หน่วยที่ 1-5 หน้า 249-250 นนทบุรี สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543

วรรณ บำณกล้วย "ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตนครหลวง" วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2538

วชิราภรณ์ ศศิธรวาพรรณ "ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตปฏิบัติการ ปู่เจ้าสมิงพราย 1" วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 2541

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย "หน่วยที่ 13 การจัดการการตลาด" ใน **ประมวลสาระชุด วิชาสัมมนา การจัดการทั่วไป** หน่วยที่ 12-15 หน้า 13-6 ถึง 13-7 นนทบุรี สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2546

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ "บทที่ 2 การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัยคุณภาพบริการและคุณค่า" ใน **การบริหารการตลาดยุคใหม่** หน้า45 กรุงเทพมหานคร วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ 2541

ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง "โครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ขององค์การ  
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย" [ออนไลน์] วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
กรุงเทพมหานคร : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2538 บทคัดย่อจาก ห้องสมุดศูนย์  
ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ทางการ  
ศึกษา [เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2546]

สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา "ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในสายตาผู้ใช้  
บริการในเขตกรุงเทพมหานคร" [ออนไลน์] วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2539 บทคัดย่อ  
จาก ห้องสมุดศูนย์ข้อเสนอเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ฐานข้อมูล  
วิทยานิพนธ์ทางการศึกษา [เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2546]

สำนักงานบริการอินเทอร์เน็ต "เกี่ยวกับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น : ประวัติความเป็นมาตั้งแต่อดีต  
ถึงปัจจุบัน" "ข้อมูลสำนักงานนครหลวงและภูมิภาค" บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด  
(มหาชน) [เข้าถึง 23 สิงหาคม 2546]

อมรรัตน์ เชาวลิต "ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสาร  
นิเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก" วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 2541

Bachelet, D. "Measuring Satisfaction, or the Chain, the Tree and  
the Nest" in Brooks, Richard Ed. (1995) Customer Satisfaction Research,  
Amsterdam, European Society for Opinion and Marketing Research.,1995

Brooks, R. Customer Satisfaction Research, European Society for  
Opinion and Marketing Research, Amsterdam.,1995

Beckett, Nigel P.: Qualitätsbewusstsein und Kundenorientierung der  
Mitarbeiter als Schlüssel zum Erfolg: Qualitätsmanagement bei der Ritz Carlton  
Hotel Company. In: [Topfer 99], S. 163-195.

[facultyweb.cortland.edu] "Maslow's Motivation Theory and It's Application to  
education" Available: <http://facultyweb.cortland.edu> [Acessed August 24,  
2003]

Hafner, Harald: Profitability durch Kundenzufriedenheit:  
Tourismusmarketing. Manz-Verlag, Wien 1998.



Hayes, Jenny; Dredge. Frances: *Managing Customer Service*.

Gower Publishing, Hampshire 1998.

[INCOSE 2003] International Council on Systems Engineering: How does measurement help me?. Available: <http://www.incose.org/cmtes/mwgfaq.html>. [Accessed August 17th, 2003].

Johnson, M.D. Anderson, E.W. and Fornell, C. (1995) "Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework" *Journal of Consumer Research*, Vol. 21, : 695–707.

Kramer, Friedhelm; Kramer, Markus: *Modulare Unternehmensführung - Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg*. Springer-Verlag, Heidelberg, 1995.

Kotler, Philip. "Marketing Management : analysis, planning, implementation and control". 8 th ed. Englewood Cliffs : Prentice - Hall, 1994.

Liljander, V. and Strandvik, T. (1995) "The Relation between Service Quality, Satisfaction and Intentions" in Kunst P. and Lemmink J. Ed. (1995) *Managing Service Quality*, Paul Chapman Publishing , The Netherlands.

[Motivation 2003] "Motivation : Hierarchy of Needs Theory", "Motivation : Two Factors Theory", "Motivation : Goal-Setting Theory and Equity Theory". Available : <http://choo.fis.utoronto.ca> [Accessed August 24,2003]

Rapp, Reinhold: *Kundenzufriedenheit durch Servicequality . Konzeption Messung-Umsetzung*. Deutscher Universitytsverlag, Wiesbaden, 1995.

Töpfer, Armin: *Kundenzufriedenheit - Messen und Steigern*. Luchterhand, 2. Auflage, Kriftel, 1999.

Walters, Suzanne: *Customer Service*. Neal-Schuman Publishers, New York, 1994.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1993) "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, :1–12.

## แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการและข้อมูลประเภทของผู้มารับบริการ  
คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย 4 หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงตรงกับ  
ข้อมูลของท่าน

---

Q-1. เพศ

1.  ชาย
2.  หญิง

Q-2. อายุ .....ปี

Q-3. สถานะภาพการสมรส

1.  โสด
2.  คู่
3.  หม้าย / หย่าร้าง

Q-4. ระดับการศึกษา

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | 3. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี          |
| 2. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

Q-5. อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม              | 2. <input type="checkbox"/> รับจ้าง            |
| 3. <input type="checkbox"/> ค้าขาย / กิจการส่วนตัว | 4. <input type="checkbox"/> งานบ้าน            |
| 5. <input type="checkbox"/> ไม่มีอาชีพ             | 6. <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

Q-6. รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย).....บาท

Q-7. ท่านใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์ของ..... อยู่ในปัจจุบัน

1. ( ) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT)
2. ( ) บริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (TT&T)
3. ( ) ใช้บริการทั้ง 2 บริษัท

Q-8. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกในการมารับบริการคือ.....

1. ( ) 8.00 – 12.00 น.
2. ( ) 12.01 – 13.00 น.
3. ( ) 13.01 – 15.30 น.
4. ( ) 15.31 - 16.30 น.

Q-9. ในการมารับบริการแต่ละครั้ง ท่านรับบริการในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) ชำระค่าบริการโทรศัพท์
2. ( ) ติดต่อสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการโทรศัพท์
3. ( ) ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการ อาทิเช่น การถูกระงับการใช้(ปลดฟิวส์), การไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการเตือนให้ชำระค่าบริการโทรศัพท์, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสูงผิดปกติ, แจ้งเหตุขัดข้องของเลขหมายโทรศัพท์
4. ( ) อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน สำนักงาน  
บริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ช่องที่ 1	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องที่ 2	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ช่องที่ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ช่องที่ 4	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ช่องที่ 5	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของหน่วยงานรับเงิน	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานเบื้องต้นของ หน่วยงานรับเงิน				
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
1.ท่านสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ณ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2					
2.พื้นที่ในการให้บริการของหน่วยงานรับเงิน มีความ เหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ					
3.อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการรับบริการ มี ความเหมาะสม และเพียงพอต่อความต้องการ					
4.อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการในหน่วยงานรับเงิน มี มาตรฐาน ความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว					
5.ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการให้บริการ					
6.ความสะดวก รวดเร็วในการเดินทางของเอกสารในการรับ ชำระค่าบริการ โทรศัพท์					
7.ความสุภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อยของการแต่งกายของ พนักงานผู้ให้บริการ					

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ช่องที่ 1	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ช่องที่ 2	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ช่องที่ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ช่องที่ 4	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ช่องที่ 5	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.หน่วยงานรับเงิน มีความน่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ					
2.หน่วยงานรับเงิน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้					
3.พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างรอบรู้ ถูกต้องและเชี่ยวชาญ					
4.ท่านสามารถเข้ารับบริการของหน่วยงานรับเงิน ได้สะดวกไม่ยุ่งยาก					
5.พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีมารยาท อ่อนน้อม ให้เกียรติแก่ท่าน					
6.พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ทำให้ท่านได้รับคำตอบในข้อสงสัย					
7.หน่วยงานรับเงิน มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการงานรับเงิน					
8.ท่านรู้สึก ปลอดภัย อบอุ่นใจ มั่นใจเมื่อเข้ารับบริการกับหน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการ โทรศัพท์นครสวรรค์ 2					
9.พนักงานของหน่วยงานรับเงิน มีความเข้าใจในตัวท่าน และเอาใจใส่ในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี					
10.ท่านพึงพอใจในความสะอาด สวยงาม และความมีระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน					



**ส่วนที่ 5** แบบแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงานรับเงิน

สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2

คำแนะนำ ขอให้ท่านจัดลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ลำดับที่ 1 - 10 ของปัจจัยคุณภาพการบริการของ หน่วยงานรับเงิน สำนักงานบริการ โทรศัพท์นครสวรรค์ 2 ที่ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการบริการ

ลำดับความสำคัญ ลำดับที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการ
	มาตรฐานการให้บริการ
	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
	ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เชื่อวชาญของพนักงาน
	ความสะดวก ไม่ยุ่งยากของการเข้ารับบริการ
	มารยาท ของพนักงาน
	ความสามารถในการสื่อสาร ตอบข้อสงสัยของพนักงาน
	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
	ความปลอดภัย มั่นใจ อบอุ่นใจเมื่อเข้ารับบริการ
	การเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการ ของพนักงาน
	ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วยงานรับเงิน

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสุดเขต พัฒน์ชัย
วัน เดือน ปี เกิด	16 พฤษภาคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	บธ.บ.(บริหารธุรกิจบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2 อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยหัวหน้าหมวดงานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์นครสวรรค์ 2