บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
$\overline{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	187	49.87
2. หญิง	188	50.13
รวม	**375**	**100.00**
อายุ		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	113	30.13
2. 30 - 40 ปี	130	34.67
3. 41 – 50 ปี	48	12.80
4. 50 ปีขึ้นไป	84	22.40
รวม	**375**	**100.00**
สถานภาพสมรส		
1. โสด	200	53.33
2. สมรส	150	40.00
3. หม้าย/หย่าร้าง	25	6.67
รวม	**375**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	216	57.60
2. ปริญญาตรี	141	37.60
3. สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.80
รวม	**375**	**100.00**
อาชีพ		
1. นักศึกษา	76	20.27
2. ธุรกิจส่วนตัว	117	31.20
3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	121	32.27
4. รับจ้าง/บริษัทเอกชน	61	16.27
รวม	**375**	**100.00**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	52	13.87
2. 10,000 – 30,000 บาท	286	76.27
3. 30,001 – 50,000 บาท	13	3.47
4. 50,000 บาทขึ้นไป	24	6.40
รวม	**375**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 34.67 รองลงมาอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 30.13 และน้อยที่สุดอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 12.80 สถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 53.33 รองลงมา สมรส ร้อยละ 40.00 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 6.67 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 57.60 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 37.60 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.80 อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 32.27 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 31.20 และน้อยที่สุด รับจ้าง/บริษัทเอกชน ร้อยละ 16.27 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 76.27 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 13.87 และน้อยที่สุด 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 3.47

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
การให้บริการของพนักงาน						
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.69	0.53	3.63	0.51	3.66	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.62	0.55	3.52	0.59	3.57	0.57
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมสำหรับการให้บริการ	3.67	0.57	3.57	0.55	3.62	0.56
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.47	0.58	3.48	0.63	3.48	0.61
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.47	0.54	3.51	0.58	3.49	0.56
รวม	**3.58**	**0.42**	**3.54**	**0.46**	**3.56**	**0.44**
สถานที่ให้บริการ						
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.54	0.60	3.53	0.58	3.53	0.59
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.59	0.57	3.53	0.61	3.56	0.59
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	3.68	0.59	3.54	0.59	3.61	0.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.63	0.60	3.54	0.59	3.58	0.60
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.47	0.62	3.59	0.59	3.53	0.61
รวม	**3.58**	**0.48**	**3.54**	**0.48**	**3.56**	**0.48**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
กระบวนการในการให้บริการ						
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.25	0.75	3.51	0.61	3.38	0.69
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้าเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.28	3.67	3.48	0.61	3.38	0.65
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.30	0.65	3.52	0.59	3.41	0.63
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.27	0.65	3.45	0.64	3.36	0.65
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.24	0.63	3.62	0.66	3.33	0.65
รวม	**3.27**	**0.54**	**3.48**	**0.54**	**3.37**	**0.55**
เครื่องมือและเทคโนโลยี						
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.29	0.62	3.44	0.65	3.37	0.64
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.27	0.65	3.44	0.61	3.36	0.64
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.23	0.67	3.43	0.65	3.33	0.66
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.13	0.65	3.28	0.61	3.21	0.67
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.26	0.64	3.31	0.61	3.29	0.63
รวม	**3.24**	**0.53**	**3.38**	**0.50**	**3.31**	**0.52**
ข้อมูลข่าวสาร						
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.06	0.75	3.25	0.65	3.16	0.71
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.09	0.76	3.21	0.67	3.15	0.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.05	0.77	3.26	0.69	3.15	0.74
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.04	0.77	3.23	0.72	3.14	0.75
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.09	0.70	3.16	0.74	3.12	0.72
รวม	**3.06**	**0.66**	**3.22**	**0.63**	**3.14**	**0.65**
รวมทั้งหมด	**3.35**	**0.41**	**3.43**	**0.39**	**3.39**	**0.40**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.2 ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57 – 3.66) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ยกเว้นรายการ มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51)

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53 – 3.61) ทุกรายการ คือ

1. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
2. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ
3. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
4. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
5. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ยกเว้นรายการ จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47)

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33 – 3.41) ทุกรายการ คือ

1. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
2. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ
3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ
4. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
5. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าเพศชาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.21 – 3.37) ทุกรายการ คือ

1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
2. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้
3. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้
4. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง
5. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้ามีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.12 – 3.16) ทุกรายการ คือ

1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 - 40 ปี		41 – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
การให้บริการของพนักงาน										
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.74	0.53	3.67	0.50	3.50	0.51	3.62	0.51	3.66	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.67	0.56	3.55	0.54	3.46	0.58	3.54	0.61	3.57	0.57
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.65	0.59	3.66	0.52	3.54	0.50	3.56	0.61	3.62	0.56
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.43	0.58	3.53	0.61	3.33	0.56	3.54	0.65	3.48	0.61
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.56	0.58	3.48	0.53	3.31	0.55	3.50	0.57	3.49	0.56
รวม	**3.61**	**0.45**	**3.58**	**0.42**	**3.43**	**0.43**	**3.55**	**0.47**	**3.56**	**0.44**
สถานที่ให้บริการ										
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.50	0.66	3.60	0.52	3.58	0.61	3.44	0.57	3.53	0.59
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.56	0.63	3.62	0.52	3.50	0.58	3.51	0.65	3.56	0.59
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.63	0.67	3.65	0.51	3.67	0.60	3.49	0.59	3.61	0.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.70	0.60	3.56	0.58	3.50	0.65	3.51	0.57	3.58	0.60
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.56	0.57	3.57	0.54	3.35	0.73	3.52	0.67	3.53	0.61
รวม	**3.59**	**0.51**	**3.60**	**0.41**	**3.52**	**0.53**	**3.50**	**0.50**	**3.56**	**0.48**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 -50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
กระบวนการในการให้บริการ										
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.28	0.78	3.32	0.65	3.38	0.67	3.61	0.60	3.38	0.69
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.27	0.77	3.37	0.54	3.40	0.61	3.54	0.61	3.38	0.65
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.39	0.62	3.32	0.65	3.42	0.54	3.60	0.64	3.41	0.63
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.26	0.73	3.34	0.59	3.50	0.51	3.45	0.68	3.36	0.65
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.19	0.68	3.38	0.58	3.35	0.60	3.42	0.73	3.33	0.65
รวม	**3.28**	**0.62**	**3.34**	**0.51**	**3.41**	**0.41**	**3.52**	**0.56**	**3.37**	**0.55**
เครื่องมือและเทคโนโลยี										
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.27	0.67	3.42	0.58	3.25	0.67	3.48	0.63	3.37	0.64
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.22	0.69	3.51	0.53	3.27	0.68	3.36	0.65	3.36	0.64
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.34	0.64	3.29	0.70	3.42	0.61	3.32	0.68	3.33	0.66
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.12	0.61	3.26	0.59	3.27	0.61	3.19	0.74	3.21	0.64
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.35	0.62	3.28	0.57	3.23	0.72	3.24	0.65	3.29	0.63
รวม	**3.26**	**0.52**	**3.35**	**0.48**	**3.29**	**0.53**	**3.32**	**0.56**	**3.31**	**0.52**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 -50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
ข้อมูลข่าวสาร										
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.23	0.74	3.05	0.66	3.25	0.67	3.17	0.74	3.16	0.71
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.19	0.73	3.04	0.73	3.15	0.65	3.25	0.73	3.15	0.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.18	0.77	3.11	0.67	3.17	0.69	3.19	0.81	3.15	0.74
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.11	0.76	3.08	0.68	3.13	0.76	3.26	0.84	3.14	0.75
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.27	0.60	3.05	0.69	3.06	0.76	3.07	0.86	3.12	0.72
รวม	**3.19**	**0.64**	**3.07**	**0.61**	**3.15**	**0.64**	**3.19**	**0.72**	**3.14**	**0.65**
รวมทั้งหมด	**3.39**	**0.44**	**3.39**	**0.35**	**3.36**	**0.38**	**3.41**	**0.45**	**3.39**	**0.40**

จากตารางที่ 4.3 ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56 – 3.74) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
4. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ลูกค้าที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53 – 3.67) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.54) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
2. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.70) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ
2. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
3. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
4. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก
5. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 30 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี ยกเว้นรายการ จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.35)

ลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51 – 3.52) จำนวน 3 รายการ คือ

1. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก
2. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
3. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39 – 3.19) ทุกรายการ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน

2. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

4. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว

5. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 30 - 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี ยกเว้นรายการ การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50)

ลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.54 – 3.61) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

2. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน

3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.12 – 3.35) ทุกรายการ คือ

1. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

2. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้

3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

4. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

5. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 30 - 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51)

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.11 – 3.27) ทุกรายการ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
4. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 30 - 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
การให้บริการของพนักงาน								
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.71	0.51	3.59	0.52	3.64	0.49	3.66	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.66	0.54	3.43	0.59	3.72	0.46	3.57	0.57
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมสำหรับการให้บริการ	3.69	0.54	3.54	0.60	3.60	0.50	3.62	0.56
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.57	0.54	3.36	0.68	3.44	0.51	3.48	0.61
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.56	0.53	3.38	0.60	3.60	0.50	3.49	0.56
รวม	**3.64**	**0.42**	**3.46**	**0.47**	**3.60**	**0.32**	**3.56**	**0.44**
สถานที่ให้บริการ								
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.61	0.55	3.42	0.64	3.60	0.50	3.53	0.59
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.62	0.57	3.49	0.62	3.52	0.51	3.56	0.59
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	3.65	0.61	3.54	0.59	3.64	0.49	3.61	0.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.69	0.59	3.47	0.60	3.48	0.51	3.58	0.60
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.59	0.58	3.47	0.61	3.40	0.76	3.53	0.61
รวม	**3.63**	**0.46**	**3.48**	**0.50**	**3.53**	**0.41**	**3.56**	**0.48**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
กระบวนการในการให้บริการ								
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.45	0.73	3.24	0.65	3.68	0.48	3.38	0.69
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้าเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.44	0.71	3.27	0.56	3.60	0.50	3.38	0.65
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.51	0.58	3.27	0.68	3.56	0.51	3.41	0.63
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.39	0.70	3.28	0.59	3.56	0.51	3.36	0.65
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.36	0.68	3.27	0.63	3.44	0.51	3.33	0.65
รวม	**3.43**	**0.59**	**3.27**	**0.50**	**3.57**	**0.33**	**3.37**	**0.55**
เครื่องมือและเทคโนโลยี								
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.41	0.68	3.30	0.58	3.44	0.58	3.37	0.64
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.38	0.69	3.32	0.58	3.44	0.51	3.36	0.64
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.44	0.65	3.18	0.66	3.36	0.64	3.33	0.66
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.28	0.52	3.13	0.57	3.08	0.49	3.21	0.54
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.35	0.55	3.23	0.59	3.16	0.52	3.29	0.53
รวม	**3.37**	**0.53**	**3.23**	**0.50**	**3.30**	**0.43**	**3.31**	**0.52**
ข้อมูลข่าวสาร								
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.28	0.70	2.97	0.68	3.24	0.72	3.16	0.71
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.23	0.69	3.05	0.75	3.08	0.76	3.15	0.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.27	0.74	3.01	0.69	3.08	0.86	3.15	0.74
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.25	0.75	3.00	0.71	3.08	0.86	3.14	0.75
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.28	0.64	2.95	0.74	2.88	0.93	3.12	0.72
รวม	**3.26**	**0.63**	**3.00**	**0.62**	**3.07**	**0.79**	**3.14**	**0.65**
รวมทั้งหมด	**3.47**	**0.42**	**3.29**	**0.38**	**3.41**	**0.65**	**3.39**	**0.40**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.4 ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56 – 3.71) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นรายการ พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.44)

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54 – 3.59) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.59 – 3.69) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ
2. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
3. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
4. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
5. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ยกเว้น 2 รายการ คือ จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก และสถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.40 และ 3.48)

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54) จำนวน 1 รายการ คือ มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) จำนวน 1 รายการ คือ การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.24 – 3.28) ทุกรายการ คือ

1. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
2. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ
3. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
4. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ
5. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

ลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56 – 3.68) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ
2. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ
3. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
4. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28 – 3.44) ทุกรายการ คือ

1. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
3. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้
4. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

5. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23 – 3.28) ทุกรายการ คือ

1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน
3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส และ หม้าย/หย่าร้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
การให้บริการของพนักงาน								
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.66	0.53	3.62	0.50	3.94	0.42	3.66	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.60	0.59	3.49	0.54	3.83	0.51	3.57	0.57
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมสำหรับการให้บริการ	3.63	0.55	3.55	0.59	4.06	0.24	3.62	0.56
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.50	0.59	3.41	0.63	3.78	0.43	3.48	0.61
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.50	0.59	3.45	0.57	3.72	0.46	3.49	0.56
รวม	**3.58**	**0.46**	**3.50**	**0.42**	**3.87**	**0.26**	**3.56**	**0.44**
สถานที่ให้บริการ								
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.52	0.59	3.53	0.59	3.72	0.46	3.53	0.59
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.56	0.60	3.50	0.59	4.00	0.00	3.56	0.59
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	3.62	0.63	3.57	0.55	3.78	0.43	3.61	0.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.63	0.61	3.50	0.58	3.78	0.43	3.58	0.60
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.54	0.61	3.46	0.62	3.89	0.32	3.53	0.61
รวม	**3.57**	**0.49**	**3.51**	**0.48**	**3.83**	**0.21**	**3.56**	**0.48**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
กระบวนการในการให้บริการ								
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.39	0.73	3.31	0.66	3.78	0.43	3.38	0.69
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้าเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.38	0.70	3.34	0.57	3.67	0.49	3.38	0.65
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.44	0.61	3.35	0.68	3.67	0.49	3.41	0.63
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.35	0.71	3.33	0.55	3.78	0.43	3.36	0.65
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.32	0.70	3.27	0.57	3.89	0.32	3.33	0.65
รวม	**3.38**	**0.59**	**3.32**	**0.50**	**3.76**	**0.32**	**3.37**	**0.55**
เครื่องมือและเทคโนโลยี								
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.35	0.66	3.33	0.61	3.78	0.43	3.37	0.64
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.34	0.66	3.32	0.60	3.89	0.32	3.36	0.64
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.36	0.62	3.22	0.73	3.78	0.43	3.33	0.66
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.49	0.63	3.18	0.64	3.61	0.50	3.21	0.64
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.29	0.66	3.24	0.57	3.56	0.51	3.29	0.63
รวม	**3.31**	**0.52**	**3.26**	**0.52**	**3.72**	**0.22**	**3.31**	**0.52**
ข้อมูลข่าวสาร								
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.20	0.72	3.02	0.67	3.72	0.46	3.16	0.71
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.13	0.71	3.09	0.74	3.78	0.43	3.15	0.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.16	0.76	3.09	0.70	3.67	0.49	3.15	0.74
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.13	0.77	3.08	0.74	3.61	0.50	3.14	0.75
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.18	0.67	2.98	0.77	3.61	0.50	3.12	0.72
รวม	**3.16**	**0.66**	**3.05**	**0.62**	**3.68**	**0.33**	**3.14**	**0.65**
รวมทั้งหมด	**3.40**	**0.43**	**3.33**	**0.37**	**3.77**	**0.08**	**3.39**	**0.40**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.5 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.66) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55 – 3.62) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.59 – 3.69) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ
2. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
3. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
4. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก
5. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ คือ จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.32 – 3.44) ทุกรายการ คือ

1. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
2. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ
3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ
4. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
5. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.67 – 3.89) ทุกรายการ คือ

1. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ
2. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ
3. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
4. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ
5. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.29 – 3.49) ทุกรายการ คือ

1. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี
2. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
4. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้
5. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56 – 3.89) ทุกรายการ คือ

1. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
3. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้
4. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี
5. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.13 – 3.20) ทุกรายการ คือ

1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน
3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61 – 3.78) ทุกรายการ คือ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	นักศึกษา		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง/บริษัทเอกชน		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
การให้บริการของพนักงาน										
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.79	0.50	3.66	0.49	3.71	0.52	3.39	0.49	3.66	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.71	0.54	3.57	0.56	3.60	0.58	3.33	0.54	3.57	0.57
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.76	0.56	3.61	0.52	3.68	0.50	3.36	0.66	3.62	0.56
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.51	0.53	3.56	0.64	3.47	0.53	3.30	0.74	3.48	0.61
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.63	0.56	3.50	0.58	3.49	0.53	3.34	0.54	3.49	0.56
รวม	**3.68**	**0.41**	**3.57**	**0.43**	**3.59**	**0.42**	**3.34**	**0.48**	**3.56**	**0.44**
สถานที่ให้บริการ										
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.63	0.51	3.60	0.60	3.50	0.56	3.38	0.66	3.53	0.59
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.62	0.65	3.56	0.59	3.63	0.55	3.38	0.55	3.56	0.59
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.76	0.56	3.61	0.56	3.56	0.59	3.51	0.67	3.61	0.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.80	0.54	3.57	0.63	3.50	0.61	3.51	0.50	3.58	0.60
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.61	0.52	3.57	0.59	3.46	0.68	3.48	0.57	3.53	0.61
รวม	**3.68**	**0.43**	**3.58**	**0.49**	**3.53**	**0.49**	**3.45**	**0.46**	**3.56**	**0.48**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นักศึกษา		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง/บริษัทเอกชน		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
กระบวนการในการให้บริการ										
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.32	0.87	3.42	0.72	3.44	0.56	3.26	0.63	3.38	0.69
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.26	0.82	3.45	0.62	3.45	0.56	3.26	0.57	3.38	0.65
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.43	0.60	3.38	0.75	3.49	0.50	3.26	0.63	3.41	0.63
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.32	0.80	3.44	0.65	3.38	0.52	3.21	0.66	3.36	0.65
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.28	0.78	3.48	0.61	3.28	0.61	3.20	0.60	3.33	0.65
รวม	**3.32**	**0.68**	**3.44**	**0.59**	**3.41**	**0.42**	**3.24**	**0.51**	**3.37**	**0.55**
เครื่องมือและเทคโนโลยี										
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.42	0.74	3.47	0.62	3.29	0.57	3.25	0.62	3.37	0.64
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.32	0.77	3.46	0.61	3.40	0.56	3.11	0.61	3.36	0.64
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.45	0.64	3.32	0.78	3.31	0.59	3.25	0.57	3.33	0.66
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.14	0.63	3.33	0.64	3.21	0.61	3.02	0.65	3.21	0.64
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.37	0.67	3.36	0.64	3.25	0.58	3.11	0.61	3.29	0.63
รวม	**3.34**	**0.55**	**3.39**	**0.56**	**3.29**	**0.46**	**3.15**	**0.47**	**3.31**	**0.52**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	นักศึกษา		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง/บริษัทเอกชน		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
ข้อมูลข่าวสาร										
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.30	0.80	3.16	0.71	3.17	0.58	2.95	0.78	3.16	0.71
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.25	0.82	3.11	0.76	3.18	0.59	3.02	0.74	3.15	0.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.28	0.86	3.21	0.70	3.12	0.66	2.98	0.76	3.15	0.74
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.22	0.84	3.22	0.77	3.07	0.66	2.98	0.76	3.14	0.75
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.46	0.55	3.17	0.70	3.02	0.70	2.82	0.81	3.12	0.72
รวม	**3.30**	**0.70**	**3.17**	**0.63**	**3.11**	**0.57**	**2.95**	**0.71**	**3.14**	**0.65**
รวมทั้งหมด	**3.47**	**0.45**	**3.43**	**0.40**	**3.39**	**0.35**	**3.23**	**0.41**	**3.39**	**0.40**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.6 ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51 – 3.79) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
4. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
5. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ยกเว้น 2 รายการ คือ พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี และมีพนักงานปาะจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.47 และ 3.49 ตามลำดับ)

ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.30 – 3.39) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
3. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
4. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
5. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61 – 3.80) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ
2. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
3. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
5. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ยกเว้น รายการ คือ จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.46)

ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
2. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.26 – 3.43) ทุกรายการ คือ

1. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
2. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว

4. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

5. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง/บริษัทเอกชน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.14 - 3.45) ทุกรายการ คือ

1. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้

2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

3. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

4. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

5. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง/บริษัทเอกชน

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.22 – 3.46) ทุกรายการ คือ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน

2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ

3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์

4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ

5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง/บริษัทเอกชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
การให้บริการของพนักงาน										
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.87	0.49	3.60	0.51	3.92	0.49	3.79	0.51	3.66	0.52
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.83	0.43	3.50	0.58	3.85	0.38	3.71	0.55	3.57	0.57
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.96	0.39	3.53	0.56	3.54	0.52	4.04	0.46	3.62	0.56
4. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.60	0.53	3.44	0.62	3.53	0.49	3.75	0.61	3.48	0.61
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.63	0.53	3.45	0.57	3.69	0.48	3.50	0.51	3.49	0.56
รวม	**3.78**	**0.34**	**3.50**	**0.45**	**3.65**	**0.22**	**3.75**	**0.40**	**3.56**	**0.44**
สถานที่ให้บริการ										
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.63	0.53	3.50	0.61	3.77	0.44	3.71	0.46	3.53	0.59
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.63	0.60	3.51	0.60	3.77	0.44	3.92	0.28	3.56	0.59
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.90	0.45	3.53	0.61	3.54	0.52	3.96	0.20	3.61	0.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.94	0.42	3.50	0.61	3.62	0.51	3.79	0.41	3.58	0.60
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.54	0.54	3.48	0.63	4.00	0.00	3.83	0.38	3.53	0.61
รวม	**3.73**	**0.39**	**3.50**	**0.50**	**3.74**	**0.24**	**3.84**	**0.23**	**3.56**	**0.48**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
กระบวนการในการให้บริการ										
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.17	0.92	3.38	0.66	3.77	0.44	3.58	0.50	3.38	0.69
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.13	0.86	3.40	0.61	3.69	0.48	3.50	0.51	3.38	0.65
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.42	0.50	3.38	0.66	3.69	0.48	3.58	0.50	3.41	0.63
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.17	0.88	3.35	0.61	3.77	0.44	3.75	0.44	3.33	0.65
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.10	0.82	3.31	0.61	3.77	0.44	3.75	0.44	3.33	0.65
รวม	**3.20**	**0.71**	**3.37**	**0.53**	**3.74**	**0.30**	**3.62**	**0.36**	**3.37**	**0.55**
เครื่องมือและเทคโนโลยี										
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.42	0.78	3.31	0.61	3.69	0.48	3.67	0.48	3.37	0.64
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.25	0.86	3.32	0.59	3.69	0.48	3.83	0.38	3.36	0.64
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.33	0.68	3.27	0.67	3.77	0.44	3.75	0.44	3.33	0.66
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.10	0.69	3.17	0.62	3.77	0.44	3.58	0.50	3.21	0.64
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.27	0.72	3.24	0.61	3.77	0.44	3.54	0.51	3.29	0.63
รวม	**3.27**	**0.63**	**3.26**	**0.49**	**3.74**	**0.39**	**3.68**	**0.30**	**3.31**	**0.52**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		รวม	
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD
ข้อมูลข่าวสาร										
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.29	0.82	3.08	0.68	3.69	0.48	3.54	0.66	3.16	0.71
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.17	0.92	3.07	0.67	3.69	0.48	3.71	0.62	3.15	0.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.21	0.94	3.09	0.70	3.50	0.78	3.58	0.50	3.15	0.74
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.17	0.88	3.08	0.73	3.54	0.78	3.54	0.51	3.14	0.75
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.48	0.50	3.03	0.73	3.23	0.73	3.42	0.65	3.12	0.72
รวม	**3.27**	**0.76**	**3.07**	**0.62**	**3.52**	**0.53**	**3.56**	**0.46**	**3.14**	**0.65**
รวมทั้งหมด	**3.45**	**0.50**	**3.34**	**0.39**	**3.68**	**0.19**	**3.69**	**0.27**	**3.39**	**0.40**

จากตารางที่ 4.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60 – 3.96) ทุกรายการ คือ

1. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
2. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
4. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ
5. พนักงานมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.60) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54 – 3.94) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ
2. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
3. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ
5. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 30,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.53) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน
2. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ
3. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.10 – 3.42) ทุกรายการ คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน

2. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

3. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว

4. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

5. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69 – 3.77) ทุกรายการ คือ

1. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

2. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว

3. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

4. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

5. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.10 - 3.42) ทุกรายการ คือ

1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

2. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้

3. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

4. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

5. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69 - 3.77) ทุกรายการ คือ

1. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้
2. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี
3. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
5. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.17 – 3.48) ทุกรายการ คือ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.50 – 3.69) จำนวน 4 รายการ คือ

1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์
4. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
การให้บริการของพนักงาน					
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.69	0.53	3.63	0.51	1.16
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.62	0.55	3.52	0.59	1.68
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.67	0.57	3.57	0.55	1.62
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.47	0.58	3.48	0.63	0.21
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.47	0.54	3.51	0.58	0.60
รวม	**3.58**	**0.42**	**3.54**	**0.46**	**0.91**
สถานที่ให้บริการ					
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.54	0.60	3.53	0.58	0.22
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.59	0.57	3.53	0.61	1.01
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน	3.68	0.59	3.54	0.59	2.33*
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.63	0.60	3.54	0.59	1.35
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.47	0.62	3.59	0.59	1.83
รวม	**3.58**	**0.48**	**3.54**	**0.48**	**0.75**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
กระบวนการในการให้บริการ					
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.25	0.75	3.51	0.61	3.60**
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.28	3.67	3.48	0.61	3.12**
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.30	0.65	3.52	0.59	3.37**
14. การให้บริการต้องระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.27	0.65	3.45	0.64	2.77**
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.24	0.63	3.62	0.66	2.77**
รวม	**3.27**	**0.54**	**3.48**	**0.54**	**3.75****
เครื่องมือและเทคโนโลยี					
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.29	0.62	3.44	0.65	2.18*
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.27	0.65	3.44	0.61	2.58**
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.23	0.67	3.43	0.65	2.88**
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.13	0.65	3.28	0.61	2.35*
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.26	0.64	3.31	0.61	0.72
รวม	**3.24**	**0.53**	**3.38**	**0.50**	**2.67****
ข้อมูลข่าวสาร					
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.06	0.75	3.25	0.65	2.71**
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.09	0.76	3.21	0.67	1.64
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.05	0.77	3.26	0.69	2.67**
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.04	0.77	3.23	0.72	2.55*
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.09	0.70	3.16	0.74	1.00
รวม	**3.06**	**0.66**	**3.22**	**0.63**	**2.38***
รวมทั้งหมด	**3.35**	**0.41**	**3.43**	**0.39**	**2.07***

* P $\geq$ 0.05 df = α t $\pm$ 1.960

** P $\geq$ 0.01 df = α t $\pm$ 2.576

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ
2. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ
4. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
5. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้
2. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
2. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
การให้บริการของพนักงาน									
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.74	0.53	3.67	0.50	3.50	0.51	3.62	0.51	2.73*
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.67	0.56	3.55	0.54	3.46	0.58	3.54	0.61	2.02
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.65	0.59	3.66	0.52	3.54	0.50	3.56	0.61	1.02
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.43	0.58	3.53	0.61	3.33	0.56	3.54	0.65	1.70
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.56	0.58	3.48	0.53	3.31	0.55	3.50	0.57	2.18
รวม	**3.61**	**0.45**	**3.58**	**0.42**	**3.43**	**0.43**	**3.55**	**0.47**	**2.03**
สถานที่ให้บริการ									
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.50	0.66	3.60	0.52	3.58	0.61	3.44	0.57	1.47
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.56	0.63	3.62	0.52	3.50	0.58	3.51	0.65	0.84
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.63	0.67	3.65	0.51	3.67	0.60	3.49	0.59	1.53
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.70	0.60	3.56	0.58	3.50	0.65	3.51	0.57	2.21
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.56	0.57	3.57	0.54	3.35	0.73	3.52	0.67	1.61
รวม	**3.59**	**0.51**	**3.60**	**0.41**	**3.52**	**0.53**	**3.50**	**0.50**	**1.06**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
กระบวนการในการให้บริการ									
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.28	0.78	3.32	0.65	3.38	0.67	3.61	0.60	4.21**
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.27	0.77	3.37	0.54	3.40	0.61	3.54	0.61	2.68*
13. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.39	0.62	3.32	0.65	3.42	0.54	3.60	0.64	3.49*
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.26	0.73	3.34	0.59	3.50	0.51	3.45	0.68	2.33
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจนพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.19	0.68	3.38	0.58	3.35	0.60	3.42	0.73	2.70*
รวม	**3.28**	**0.62**	**3.34**	**0.51**	**3.41**	**0.41**	**3.52**	**0.56**	**3.41***
เครื่องมือและเทคโนโลยี									
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.27	0.67	3.42	0.58	3.25	0.67	3.48	0.63	2.45
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.22	0.69	3.51	0.53	3.27	0.68	3.36	0.65	4.54**
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.34	0.64	3.29	0.70	3.42	0.61	3.32	0.68	0.42
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.12	0.61	3.26	0.59	3.27	0.61	3.19	0.74	1.14
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.35	0.62	3.28	0.57	3.23	0.72	3.24	0.65	0.63
รวม	**3.26**	**0.52**	**3.35**	**0.48**	**3.29**	**0.53**	**3.32**	**0.56**	**0.67**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	อายุ								F
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
ข้อมูลข่าวสาร									
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.23	0.74	3.05	0.66	3.25	0.67	3.17	0.74	1.61
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.19	0.73	3.04	0.73	3.15	0.65	3.25	0.73	1.72
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.18	0.77	3.11	0.67	3.17	0.69	3.19	0.81	0.28
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.11	0.76	3.08	0.68	3.13	0.76	3.26	0.84	1.05
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.27	0.60	3.05	0.69	3.06	0.76	3.07	0.86	2.17
รวม	**3.19**	**0.64**	**3.07**	**0.61**	**3.15**	**0.64**	**3.19**	**0.72**	**0.96**
รวมทั้งหมด	**3.39**	**0.44**	**3.39**	**0.35**	**3.36**	**0.38**	**3.41**	**0.45**	**0.20**

*P $\geq$ 0.05 $df_1 = 3$ $df_2 = \alpha$ F = 2.60

** P $\geq$ 0.01 $df_1 = 3$ $df_2 = \alpha$ F = 3.78

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สถานที่ให้บริการ และข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ระบบคิวที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ
2. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ระบบคิวที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน ลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 30 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้ ลูกค้าที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
การให้บริการของพนักงาน							
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.71	0.51	3.59	0.52	3.64	0.49	2.67
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.66	0.54	3.43	0.59	3.72	0.46	8.40**
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.69	0.54	3.54	0.60	3.60	0.50	2.90
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.57	0.54	3.36	0.68	3.44	0.51	5.31**
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.56	0.53	3.38	0.60	3.60	0.50	4.80**
รวม	**3.64**	**0.42**	**3.46**	**0.47**	**3.60**	**0.32**	**7.29****
สถานที่ให้บริการ							
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.61	0.55	3.42	0.64	3.60	0.50	4.74**
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.62	0.57	3.49	0.62	3.52	0.51	2.06
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.65	0.61	3.54	0.59	3.64	0.49	1.66
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.69	0.59	3.47	0.60	3.48	0.51	6.32**
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.59	0.58	3.47	0.61	3.40	0.76	2.39
รวม	**3.63**	**0.46**	**3.48**	**0.50**	**3.53**	**0.41**	**4.64****

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

รายการ	สถานภาพสมรส						F
	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
กระบวนการในการให้บริการ							
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.45	0.73	3.24	0.65	3.68	0.48	6.44**
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.44	0.71	3.27	0.56	3.60	0.50	4.70**
13. การออกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.51	0.58	3.27	0.68	3.56	0.51	7.06**
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.39	0.70	3.28	0.59	3.56	0.51	2.63
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.36	0.68	3.27	0.63	3.44	0.51	1.07
รวม	**3.43**	**0.59**	**3.27**	**0.50**	**3.57**	**0.33**	**5.57****
เครื่องมือและเทคโนโลยี							
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.41	0.68	3.30	0.58	3.44	0.58	1.36
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.38	0.69	3.32	0.58	3.44	0.51	0.54
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.44	0.65	3.18	0.66	3.36	0.64	3.55*
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.28	0.52	3.13	0.57	3.08	0.49	2.67
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.35	0.55	3.23	0.59	3.16	0.52	2.08
รวม	**3.37**	**0.53**	**3.23**	**0.50**	**3.30**	**0.43**	**2.97**
ข้อมูลข่าวสาร							
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.28	0.70	2.97	0.68	3.24	0.72	8.83**
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.23	0.69	3.05	0.75	3.08	0.76	2.91
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.27	0.74	3.01	0.69	3.08	0.86	5.47**
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.25	0.75	3.00	0.71	3.08	0.86	4.70**
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.28	0.64	2.95	0.74	2.88	0.93	10.98**
รวม	**3.26**	**0.63**	**3.00**	**0.62**	**3.07**	**0.79**	**7.58****
รวมทั้งหมด	**3.47**	**0.42**	**3.29**	**0.38**	**3.41**	**0.65**	**8.78****

*P $\geq$ 0.05 $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ F = 3.00

** P $\geq$ 0.01 $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ F = 4.61

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
2. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
3. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ
2. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน
2. ระบบคิวที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ
3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
3. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

6. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. การออกเอกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพโสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์ ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
การให้บริการของพนักงาน							
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.66	0.53	3.62	0.50	3.94	0.42	3.09*
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.60	0.59	3.49	0.54	3.83	0.51	3.71*
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.63	0.55	3.55	0.59	4.06	0.24	6.90**
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	3.50	0.59	3.41	0.63	3.78	0.43	3.18*
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.50	0.59	3.45	0.57	3.72	0.46	1.84
รวม	**3.58**	**0.46**	**3.50**	**0.42**	**3.87**	**0.26**	**5.68****
สถานที่ให้บริการ							
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.52	0.59	3.53	0.59	3.72	0.46	1.00
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.56	0.60	3.50	0.59	4.00	0.00	5.80**
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.62	0.63	3.57	0.55	3.78	0.43	0.98
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.63	0.61	3.50	0.58	3.78	0.43	3.01*
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.54	0.61	3.46	0.62	3.89	0.32	4.18*
รวม	**3.57**	**0.49**	**3.51**	**0.48**	**3.83**	**0.21**	**3.73***

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
กระบวนการในการให้บริการ							
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.39	0.73	3.31	0.66	3.78	0.43	3.70*
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.38	0.70	3.34	0.57	3.67	0.49	2.05
13. การออกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.44	0.61	3.35	0.68	3.67	0.49	2.36
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.35	0.71	3.33	0.55	3.78	0.43	4.00*
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจนพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.32	0.70	3.27	0.57	3.89	0.32	7.51**
รวม	**3.38**	**0.59**	**3.32**	**0.50**	**3.76**	**0.32**	**5.14****
เครื่องมือและเทคโนโลยี							
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.35	0.66	3.33	0.61	3.78	0.43	4.09*
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.34	0.66	3.32	0.60	3.89	0.32	6.81**
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.36	0.62	3.22	0.73	3.78	0.43	6.46**
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.49	0.63	3.18	0.64	3.61	0.50	3.91*
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.29	0.66	3.24	0.57	3.56	0.51	2.05
รวม	**3.31**	**0.52**	**3.26**	**0.52**	**3.72**	**0.22**	**6.61****

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ระดับการศึกษา						F
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
ข้อมูลข่าวสาร							
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.20	0.72	3.02	0.67	3.72	0.46	6.07**
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.13	0.71	3.09	0.74	3.78	0.43	7.60**
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.16	0.76	3.09	0.70	3.67	0.49	5.08**
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.13	0.77	3.08	0.74	3.61	0.50	4.07*
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.18	0.67	2.98	0.77	3.61	0.50	7.89**
รวม	**3.16**	**0.66**	**3.05**	**0.62**	**3.68**	**0.33**	**7.91****
รวมทั้งหมด	**3.40**	**0.43**	**3.33**	**0.37**	**3.77**	**0.08**	**10.05****

*P $\geq$ 0.05 $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ F = 3.00

** P $\geq$ 0.01 $df_1 = 2$ $df_2 = \alpha$ F = 4.61

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
3. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ
2. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
2. ระบบคิวที่ชัดเจน พร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้
2. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
2. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ
3. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ
4. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

6. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

15. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

16. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

18. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

19. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ								F
	นักศึกษา		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง/บริษัทเอกชน		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
การให้บริการของพนักงาน									
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.79	0.50	3.66	0.49	3.71	0.52	3.39	0.49	7.76**
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.71	0.54	3.57	0.56	3.60	0.58	3.33	0.54	5.52**
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.76	0.56	3.61	0.52	3.68	0.50	3.36	0.66	6.71**
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.51	0.53	3.56	0.64	3.47	0.53	3.30	0.74	2.61*
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.63	0.56	3.50	0.58	3.49	0.53	3.34	0.54	3.08*
รวม	**3.68**	**0.41**	**3.57**	**0.43**	**3.59**	**0.42**	**3.34**	**0.48**	**7.31****
สถานที่ให้บริการ									
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.63	0.51	3.60	0.60	3.50	0.56	3.38	0.66	2.91*
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.62	0.65	3.56	0.59	3.63	0.55	3.38	0.55	2.78*
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.76	0.56	3.61	0.56	3.56	0.59	3.51	0.67	2.59
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.80	0.54	3.57	0.63	3.50	0.61	3.51	0.50	4.76**
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.61	0.52	3.57	0.59	3.46	0.68	3.48	0.57	1.24
รวม	**3.68**	**0.43**	**3.58**	**0.49**	**3.53**	**0.49**	**3.45**	**0.46**	**3.11***

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ								F
	นักศึกษา		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง/บริษัทเอกชน		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
กระบวนการในการให้บริการ									
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.32	0.87	3.42	0.72	3.44	0.56	3.26	0.63	1.21
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.26	0.82	3.45	0.62	3.45	0.56	3.26	0.57	2.45
13. การออกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.43	0.60	3.38	0.75	3.49	0.50	3.26	0.63	2.13
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.32	0.80	3.44	0.65	3.38	0.52	3.21	0.66	1.86
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจนพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.28	0.78	3.48	0.61	3.28	0.61	3.20	0.60	3.34*
รวม	**3.32**	**0.68**	**3.44**	**0.59**	**3.41**	**0.42**	**3.24**	**0.51**	**2.14**
เครื่องมือและเทคโนโลยี									
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.42	0.74	3.47	0.62	3.29	0.57	3.25	0.62	2.58
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.32	0.77	3.46	0.61	3.40	0.56	3.11	0.61	4.43**
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.45	0.64	3.32	0.78	3.31	0.59	3.25	0.57	1.19
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.14	0.63	3.33	0.64	3.21	0.61	3.02	0.65	3.69*
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.37	0.67	3.36	0.64	3.25	0.58	3.11	0.61	2.68*
รวม	**3.34**	**0.55**	**3.39**	**0.56**	**3.29**	**0.46**	**3.15**	**0.47**	**3.08***

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	อาชีพ								F
	นักศึกษา		ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		รับจ้าง/บริษัทเอกชน		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
ข้อมูลข่าวสาร									
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.30	0.80	3.16	0.71	3.17	0.58	2.95	0.78	2.84*
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.25	0.82	3.11	0.76	3.18	0.59	3.02	0.74	1.38
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.28	0.86	3.21	0.70	3.12	0.66	2.98	0.76	2.10
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.22	0.84	3.22	0.77	3.07	0.66	2.98	0.76	1.97
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.46	0.55	3.17	0.70	3.02	0.70	2.82	0.81	11.15**
รวม	**3.30**	**0.70**	**3.17**	**0.63**	**3.11**	**0.57**	**2.95**	**0.71**	**3.59***
รวมทั้งหมด	**3.47**	**0.45**	**3.43**	**0.40**	**3.39**	**0.35**	**3.23**	**0.41**	**4.75****

*P $\geq$ 0.05 $df_1 = 3$ $df_2 = \alpha$ F = 2.60

** P $\geq$ 0.01 $df_1 = 3$ $df_2 = \alpha$ F = 3.78

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ
2. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ

2. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี

2. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้ ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง ลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ รับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน ลูกค้าที่มีอาชีพ นักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง/บริษัทเอกชน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
การให้บริการของพนักงาน									
1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ	3.87	0.49	3.60	0.51	3.92	0.49	3.79	0.51	5.96**
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.83	0.43	3.50	0.58	3.85	0.38	3.71	0.55	6.72**
3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ	3.96	0.39	3.53	0.56	3.54	0.52	4.04	0.46	15.07**
4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี	3.60	0.53	3.44	0.62	3.53	0.49	3.75	0.61	3.35*
5. มีพนักงานประจำช่องบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	3.63	0.53	3.45	0.57	3.69	0.48	3.50	0.51	2.14
รวม	**3.78**	**0.34**	**3.50**	**0.45**	**3.65**	**0.22**	**3.75**	**0.40**	**7.67****
สถานที่ให้บริการ									
6. มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	3.63	0.53	3.50	0.61	3.77	0.44	3.71	0.46	2.48
7. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.63	0.60	3.51	0.60	3.77	0.44	3.92	0.28	4.54**
8. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.90	0.45	3.53	0.61	3.54	0.52	3.96	0.20	9.52**
9. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการมาใช้บริการ	3.94	0.42	3.50	0.61	3.62	0.51	3.79	0.41	9.77**
10. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก	3.54	0.54	3.48	0.63	4.00	0.00	3.83	0.38	5.47**
รวม	**3.73**	**0.39**	**3.50**	**0.50**	**3.74**	**0.24**	**3.84**	**0.23**	**7.36****

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
กระบวนการในให้บริการ									
11. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ	3.17	0.92	3.38	0.66	3.77	0.44	3.58	0.50	3.67*
12. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ	3.13	0.86	3.40	0.61	3.69	0.48	3.50	0.51	3.98**
13. การออกสารและใบเสร็จที่ชัดเจนครบถ้วน	3.42	0.50	3.38	0.66	3.69	0.48	3.58	0.50	1.64
14. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.17	0.88	3.35	0.61	3.77	0.44	3.75	0.44	5.11**
15. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจนพร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ	3.10	0.82	3.31	0.61	3.77	0.44	3.75	0.44	8.01**
รวม	**3.20**	**0.71**	**3.37**	**0.53**	**3.74**	**0.30**	**3.62**	**0.36**	**5.39****
เครื่องมือและเทคโนโลยี									
16. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ	3.42	0.78	3.31	0.61	3.69	0.48	3.67	0.48	3.78**
17. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้	3.25	0.86	3.32	0.59	3.69	0.48	3.83	0.38	6.74**
18. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้	3.33	0.68	3.27	0.67	3.77	0.44	3.75	0.44	6.05**
19. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี	3.10	0.69	3.17	0.62	3.77	0.44	3.58	0.50	7.44**
20. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง	3.27	0.72	3.24	0.61	3.77	0.44	3.54	0.51	4.47**
รวม	**3.27**	**0.63**	**3.26**	**0.49**	**3.74**	**0.39**	**3.68**	**0.30**	**8.28****

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 – 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,000 บาท ขึ้นไป		
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	
ข้อมูลข่าวสาร									
21. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	3.29	0.82	3.08	0.68	3.69	0.48	3.54	0.66	6.97**
22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ	3.17	0.92	3.07	0.67	3.69	0.48	3.71	0.62	8.95**
23. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์	3.21	0.94	3.09	0.70	3.50	0.78	3.58	0.50	4.31**
24. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์	3.17	0.88	3.08	0.73	3.54	0.78	3.54	0.51	4.30**
25. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน	3.48	0.50	3.03	0.73	3.23	0.73	3.42	0.65	7.83**
รวม	**3.27**	**0.76**	**3.07**	**0.62**	**3.52**	**0.53**	**3.56**	**0.46**	**6.95****
รวมทั้งหมด	**3.45**	**0.50**	**3.34**	**0.39**	**3.68**	**0.19**	**3.69**	**0.27**	**8.79****

*P $\geq$ 0.05 $df_1 = 3$ $df_2 = \alpha$ F = 2.60

** P $\geq$ 0.01 $df_1 = 3$ $df_2 = \alpha$ F = 3.78

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

การให้บริการของพนักงาน

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ
2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว
3. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สถานที่ให้บริการ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ
2. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มแสดงไว้อย่างชัดเจน
3. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก
4. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

กระบวนการในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ
2. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว
3. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

เครื่องมือและเทคโนโลยี

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี
2. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้

4. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง

5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ

ข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ

2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน

3. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ

4. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์

5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในทัศนะของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานมีการให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจด้วยความสุภาพ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมสำหรับการให้บริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. พนักงานมีความชำนาญในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. จำนวนที่นั่งรอคิวใช้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. มีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม แสดงไว้อย่างชัดเจน ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. สถานที่ตั้งของการให้บริการสะดวกและสะอาดต่อผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. จุดบริการมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทสะดวก ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

9. ระบบคิวที่ชัดเจนพร้อมระยะเวลาที่รอรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. จัดแบ่งหน้าที่งาน ตามการให้บริการของลูกค้า เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. การให้บริการต้องมีระบบและสะดวกรวดเร็ว บริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. มีหัวหน้างานและทีมรับผิดชอบที่ชัดเจน พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

14. ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านตู้ ATM และหักจากบัตรเครดิตได้ บริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

15. ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. กิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การให้บริการทางการศึกษาผ่านดาวเทียมกับโรงเรียนที่ห่างไกลฟรี ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,001 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. การกำหนดสิทธิพิเศษกับลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการมานานหรือมียอดการใช้บริการที่สูง ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

18. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

19. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับบริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. ความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาทที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

21. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอติดตั้งโทรศัพท์/ย้ายโทรศัพท์ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

22. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งเหตุขัดข้องและเรื่องร้องเรียน ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และ 50,000 บาทขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี