

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเสนอรายงานผลการวิจัย เรื่อง ภาพลักษณ์องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

เพื่ออธิบาย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจ
2. การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร โทรศัพท์ในด้านต่าง ๆ
4. การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดในตอนี่ 4

ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงด้านบริการขององค์กร โทรศัพท์

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

- ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (ANOVA) ที่มากกว่า 2 กลุ่ม และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	47.8
หญิง	209	52.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า มีจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3

1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	68	17.0
26 - 35 ปี	209	52.3
36 - 45 ปี	88	22.0
46 - 55 ปี	31	7.8
สูงกว่า 55 ปี	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และผู้ที่มีอายุ 46 - 55 ปี จำนวน 31 เป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอายุสูงกว่า 55 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

1.3 การศึกษา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	115	28.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	281	70.3
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	368	92.0
พนักงานบริษัทเอกชน	24	6.0
นักศึกษา	8	2.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 24 คน ส่วนผู้ที่มีอาชีพนักศึกษามีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

1.5 ฐานะทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	2.0
5,001 - 10,000 บาท	140	35.0
10,000 - 15,000 บาท	85	21.0
15,000 บาท ขึ้นไป	167	41.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ผู้ที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

2. การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์

ภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย (X)	SD.	ระดับการยอมรับ
องค์กรโทรศัพท์ฯเป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และทำประโยชน์ต่อสังคมได้มาก	4.05	0.77	เห็นด้วย
องค์กรโทรศัพท์ฯเป็นองค์กรที่ดีและมั่นคงซึ่งทำให้มีบุคคลภายนอกอยากที่จะเข้ามาร่วมงานในองค์กรฯเป็นจำนวนมาก	3.99	0.87	เห็นด้วย
องค์กรโทรศัพท์ฯเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	3.77	0.76	เห็นด้วย
องค์กรโทรศัพท์ฯเป็นองค์กรที่มีการบริการดี	3.45	0.77	เห็นด้วย
บุคลากรขององค์กรฯมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	3.40	0.63	เห็นด้วย
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลในด้านต่างๆขององค์กรฯ สามารถถ่ายทอดไปถึงสาธารณชนได้เป็นอย่างดี	3.40	0.95	เห็นด้วย
เฉลี่ยรวม	3.67	0.79	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับหรือ เห็นด้วยกับภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯที่สามารถสร้างสรรค์และทำประโยชน์ต่อสังคมได้มาก เป็นองค์กรที่ดีและมั่นคงทำให้บุคคลภายนอกอยากที่จะเข้ามาร่วมงานในองค์กรฯเป็นจำนวนมากและเป็นองค์กรที่มีการพัฒนา

เทคโนโลยีการสื่อสารให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ แต่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการบริการ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ขององค์การฯต่อสาธารณชน

ซึ่งจำนวนการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ ของผู้ใช้บริการสามารถแจกแจงได้ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ ของผู้ใช้บริการ

ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพลักษณ์ดี	246	61.5
ภาพลักษณ์ดีปานกลาง	150	37.5
ภาพลักษณ์ไม่ดี	4	1.0

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์ในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)	SD	ระดับความพึงพอใจ.
ความชัดเจนของสัญญาณขณะใช้โทรศัพท์	3.63	0.58	สูง
ความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศขององค์กรฯ	3.63	0.52	สูง
ความสะดวก รวดเร็ว ของขั้นตอนในการชำระค่าโทรศัพท์	3.53	0.81	สูง
ประสิทธิภาพของเครื่องรับ-ส่งโทรศัพท์ที่ทำให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดีอย่างต่อเนื่อง (น้อยครั้งที่สายหลุดหรือพันกัน)	3.30	0.67	ปานกลาง
ความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศขององค์กรฯ	3.27	0.74	ปานกลาง
มารยาทของเจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.08	0.57	ปานกลาง
ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ ที่รองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.07	0.60	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์อีกครั้ง หลังจากถูกระงับใช้	2.91	0.58	ปานกลาง

(ถูกตัดสาย)

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (X)	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการดำเนินการขอติดตั้งโทรศัพท์	2.80	0.78	ปานกลาง
ความรวดเร็วทันใจในการรับแจ้งแก้ไขโทรศัพท์ที่ขัดข้อง ให้ใช้งานได้ตามปกติ	2.68	0.91	ปานกลาง
การดูแลความสะอาด เรียบร้อย ของตู้ชุมสายโทรศัพท์ และสายโทรศัพท์ในเขตของท่าน	2.56	0.90	ปานกลาง
การบริการจัดส่งสมุดคู่มือโทรศัพท์ขององค์กรฯ ให้ได้ครอบคลุมทั่วถึงผู้ใช้บริการ	2.54	0.82	ปานกลาง
บริการตอบคำถามหมายเลขโทรศัพท์	2.10	0.95	ต่ำ
เฉลี่ยรวม	3.00	0.72	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของสัญญาณขณะใช้โทรศัพท์และ ความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศขององค์กรฯมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนในการชำระค่าโทรศัพท์ ซึ่งถือว่ามีความพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องรับ-ส่งโทรศัพท์ที่ทำให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดีอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว ทันใจในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ มารยาทของเจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรฯที่รองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์อีกครั้งหลังจากถูกระงับใช้ ความรวดเร็วทันใจในการรับแจ้งแก้ไขโทรศัพท์ที่ขัดข้องให้ใช้งานได้ตามปกติ การดูแลความสะอาดเรียบร้อยของตู้ชุมสายโทรศัพท์และสายโทรศัพท์ในเขตของผู้ใช้บริการ การบริการจัดส่ง

สมุดคู่มือโทรศัพท์ขององค์กรฯ ให้ได้ครอบคลุมทั่วถึงผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจต่อความ
บริการตอบคำถามหมายเลขโทรศัพท์ เหล่านี้ล้วนอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น

ซึ่งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร
โทรศัพท์ฯ ในด้านต่าง ๆ สามารถแจกแจงได้ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์กร
โทรศัพท์ฯ ในด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	32	8
ปานกลาง	360	90
น้อย	8	2

4. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามในการแก้ไขปรับปรุงด้านบริการขององค์การโทรศัพท์ฯ

จากการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯ ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับเวลาทำการ เปิด-ปิด ชำระค่าโทรศัพท์ว่า ทางองค์การโทรศัพท์ฯ ควรจะขยายเวลาปิดทำการออกไป จากเวลาเดิมคือ 15.00 น. เป็น 17.00 น. เพื่อเป็นการสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการที่เลิกงานหลังเวลา 16.30 น. เป็นต้นไป และเห็นควรให้องค์การโทรศัพท์ฯ เปิดบริการชำระค่าโทรศัพท์ในวันเสาร์ด้วย
2. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ จำนวนหน่วยงานที่ให้บริการในเรื่องการชำระค่าบริการโทรศัพท์ฯ ยังมีน้อยเกินไป เห็นสมควรจัดให้มีเพิ่มในย่านชุมชน และควรจะเพิ่มพนักงานที่ให้บริการให้เพียงพอกับ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย
3. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการขององค์การโทรศัพท์ฯ ในเรื่องทั่วไป ดังนี้

- การให้บริการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ (13) เห็นด้วยให้ปรับปรุง เนื่องจาก ยังคงโทรติดต่อยาก และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในจุดนี้ให้มากกว่าเดิม นอกจากนี้ควรมีเบอร์สอบถามพิเศษกรณีเร่งด่วน เช่น เบอร์โทรศัพท์สถานีราชการ และเบอร์โทรศัพท์ของโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งในและนอกกรุงเทพมหานคร
- ควรสนับสนุนในเรื่องการประชาสัมพันธ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ ให้มากขึ้น เพราะที่ผ่านมาเรื่องการประชาสัมพันธ์ขององค์การฯ ยังอ่อนมาก ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ช้าเมื่อเทียบกับของบริษัทเอกชน
- ควรจัดให้มีการอบรมกิริยามารยาทของการเป็นผู้ให้บริการที่ดีแก่พนักงานขององค์การฯ เพราะปัจจุบัน พนักงานที่ให้บริการขององค์การ โทรศัพท์ฯ ไม่ค่อยจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนัก

ตอนที่2 การทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์

1. ลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่แตกต่างกัน สามารถจำแนกเป็นสมมุติฐานย่อย ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่างกัน

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่ต่างกัน

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่ต่างกัน

1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่ต่างกัน

1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่ต่างกัน

1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ที่ต่างกัน

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ ต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างเพศกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t
ชาย	191	3.70	0.51	0.95
หญิง	209	3.65	0.50	

$P > 0.05$

จากตารางพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ ไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างอายุ กับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob
ต่ำกว่า 25 ปี	68	3.86	0.42	6.89	.000
26 - 35 ปี	209	3.57	0.46		
36 - 45 ปี	88	3.76	0.65		
46 - 55 ปี	31	3.77	0.30		
สูงกว่า 55 ปี	4	3.16	0.00		

$p < 0.05$

จากตาราง พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน แล้วพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคู่ที่แตกต่างคือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับกลุ่มที่มีอายุ 26 - 35 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีการรับรู้ภาพลักษณ์ได้ดีกว่า

1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์ฯต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการศึกษา กับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์ฯ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob
ต่ำกว่าปริญญาตรี	115	3.74	0.60		
ระดับปริญญาตรี	281	3.64	0.46	1.77	0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.83	0.000		

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์ฯ
ต่างกัน

ตารางที่ 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างอาชีพการรับรู้ภาพลักษณ์
ขององค์กร โทรศัพท์ฯ

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	368	3.65	0.51		
พนง.บริษัทเอกชน	24	3.86	0.39	3.50	0.03
นักศึกษา	8	4.00	0.000		

จากตาราง พบว่าผู้บริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับพนักงานบริษัทเอกชนมี
การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์ฯแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯต่างกัน
 ตารางที่ 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างรายได้กับการรับรู้ภาพ
 ลักษณ์ขององค์กร โทรศัพท์ฯ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	4.00	0.000		
5,001 - 10,000 บาท	140	3.71	0.43	2.48	0.06
10,001 - 15,000 บาท	85	3.57	0.51		
15,000 บาทขึ้นไป	167	3.67	0.56		

$p > 0.05$

จากตาราง พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีารร

2. ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่างกัน สามารถจำแนกเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์
ต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์
ต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ
องค์การโทรศัพท์ต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์
ต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์
ต่างกัน

2.1 ผู้ใช้บริการที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรโทรศัพท์ฯ ต่างกัน

ตารางที่ 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร โทรศัพท์ฯ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t
ชาย	191	2.98	0.411	-1.20
หญิง	209	3.02	0.388	

$p > 0.05$

จากตาราง พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร โทรศัพท์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ผู้ใช้บริการที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ ต่างกัน

ตารางที่ 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การ โทรศัพท์ฯ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob
ต่ำกว่า 25 ปี	68	3.16	0.43	7.948	.000
26 - 35 ปี	209	2.98	0.35		
36 - 45 ปี	88	3.02	0.39		
46 - 55 ปี	31	2.82	0.44		
สูงกว่า 55 ปี	4	2.30	0.00		

$p < 0.05$

จากตาราง พบว่าเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน แล้วพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การ โทรศัพท์ฯ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคู่ที่แตกต่างคือ

-กลุ่มที่มีอายุ 26 - 35 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 55 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี ความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การฯ สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 55 ปี

- กลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี กับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 55 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 55 ปี
- กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 55ปี โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 55 ปี
- กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25ปีกับกลุ่มที่มีอายุ 46-55 ปี โดย กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 46-55 ปี
- กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับกลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การ โทรศัพท์ฯต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การ โทรศัพท์ฯ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob
ต่ำกว่าปริญญาตรี	115	2.98	0.39		
ระดับปริญญาตรี	281	3.01	0.40	0.52	0.59
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.15	0.000		

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ ต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	368	3.00	0.38		
พนง.บริษัทเอกชน	24	2.98	0.59	0.15	0.85
นักศึกษา	8	3.07	0.000		

จากตาราง พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรโทรศัพท์ฯ ต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร โทรศัพท์ฯ

รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Ratio	F-Prob.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	3.07	0.000		
5,001 - 10,000 บาท	140	3.02	0.37	1.95	0.12
10,001 - 15,000 บาท	85	3.07	0.42		
15,000 บาทขึ้นไป	167	2.95	0.41		

$p > 0.05$

จากตาราง พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรโทรศัพท์ฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3 การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การฯ	p
ระดับความพึงพอใจ	0.3889	0.001**

** $p < 0.001$

จากตารางที่ 20 พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 โดยความสัมพันธ์ที่พบเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก และมีค่าอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก