

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัย “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนของร้านค้าต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนของร้านค้าต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา โดยจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้าในการประกอบอาชีพ หรือกิจการ โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้าจำนวน 339 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้า

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้าในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้า

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	152	44.84
หญิง	187	55.16
รวม	339	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	17	5.01
20-30 ปี	94	27.73
31-40 ปี	94	27.73
41-50 ปี	119	35.11

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	15	4.42
รวม	339	100.00
สถานภาพ		
โสด	91	26.84
สมรส	234	69.03
หย่าร้าง-แยกกันอยู่	14	4.13
รวม	339	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	24	7.08
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	14.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	92	27.14
ปวส./ อนุปริญญา	111	32.75
ปริญญาตรีขึ้นไป	63	18.58
รวม	339	100.00
ระยะเวลาในการประกอบกิจการ		
น้อยกว่า 1 ปี	11	3.24
1 ปีขึ้นไป	97	28.61
3 ปีขึ้นไป	136	40.13
5 ปีขึ้นไป	95	28.02
รวม	339	100.00

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้า จำนวน และจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ทั้ง 2 ช่วงอายุและอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 111 คน ร้อยละ 32.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และประถมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาประกอบกิจการ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระยะเวลาประกอบกิจการ 5 ปีขึ้นไปจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และระยะเวลาประกอบกิจการน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้าในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธาด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย				
1 พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย	131 (38.64)	171 (50.44)	37 (10.91)	- (-)	3.27	.648	มาก	1
2 พนักงานมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส	122 (35.99)	180 (53.10)	35 (10.32)	2 (.59)	3.24	.654	มาก	2
3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	108 (31.86)	179 (52.80)	52 (15.34)	- (-)	3.16	.667	มาก	4

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย				
4 พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต	118 (34.81)	171 (50.42)	50 (14.75)	- (-)	3.20	.675	มาก	3
5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	103 (30.38)	169 (49.85)	66 (19.47)	1 (.29)	3.10	.707	มาก	6
6 พนักงานมีความตรงต่อเวลา	99 (29.20)	155 (45.72)	84 (24.78)	1 (.29)	3.03	.742	มาก	7
7 พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อปัญหาของท่านเป็นอย่างดี	119 (35.10)	150 (44.25)	68 (20.06)	2 (.59)	3.13	.746	มาก	5
ภาพรวม					3.16	0.528	มาก	-

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) การแปลความและการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการของพนักงานขายบริษัทเทคโนโลยีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามด้านผู้ให้บริการ ได้ดังนี้

พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย ระดับในด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.27$, SD = .648) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พนักงานมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x} = 3.24$, SD = .654) สำหรับอันดับ 3 คือพนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 3.20$, SD = .675) อันดับ 4 คือพนักงานแต่งการสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.16$, SD = .667) อันดับ 5 คือพนักงานมีความเอาใจใส่ต่อปัญหาของท่านเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.13$, SD = .746) อันดับ 6 คือพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{x} = 3.10$, SD = .707) และอันดับสุดท้ายคือพนักงานมีความตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 3.03$, SD = .742)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคส์ดีแทค เขตพื้นที่พัทธการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย				
1 พนักงานเข้า เยี่ยมชมร้านค้าของ ท่านเป็นประจำ ทุกสัปดาห์	105 (30.97)	172 (50.74)	62 (18.29)	- (-)	3.12	.691	มาก	1
2 ท่านได้รับความ สะดวกสบาย ในการใช้บริการ	101 (29.79)	161 (47.49)	75 (22.12)	2 (.59)	3.06	.734	มาก	2
3 ท่านได้รับการ บริการตรงตาม ความต้องการ	94 (27.73)	172 (50.74)	71 (20.94)	2 (.59)	3.05	.713	มาก	4
4 พนักงาน สามารถบริการ ได้รวดเร็วทันใจ	97 (28.61)	163 (48.08)	77 (22.71)	2 (.59)	3.04	.732	มาก	5
5 พนักงาน สามารถแก้ไข ปัญหาด้านการ บริการของท่าน ได้เป็นอย่างดี	72 (28.61)	39 (50.15)	77 (19.76)	44 (1.47)	3.05	.735	มาก	3
ภาพรวม					3.07	0.598	มาก	-

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) การแปลความและการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคส์ดีแทค เขตพื้นที่พัทธการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามด้านการให้บริการ ได้ดังนี้

พนักงานเข้าเยี่ยมชมร้านค้าของท่านเป็นประจำทุกสัปดาห์ ระดับในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.12$, $SD = .691$) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือท่านได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.06$, $SD = .734$) สำหรับอันดับ 3 คือพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้านการบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.05$, $SD = .735$) อันดับี่ 4 คือท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 3.05$, $SD = .713$) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถบริการได้รวดเร็วทันใจ ($\bar{x} = 3.04$, $SD = .732$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธการให้
ข่าวสารข้อมูล

ด้านการสื่อสารให้ ข่าวสารข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย				
1 พนักงานมีการ แจ้งข่าวสาร โปรโมชั่นแก่ ท่าน	68 (20.06)	194 (57.23)	68 (20.06)	9 (2.65)	2.94	.711	มาก	2
2 พนักงานได้แจก สื่อโฆษณาแก่ ท่านเป็นประจำ	84 (24.78)	149 (43.95)	97 (28.61)	9 (2.65)	2.90	.796	มาก	5
3 ท่านได้รับ คำแนะนำ ข้อมูล จากพนักงาน เป็นอย่างดี	80 (23.60)	156 (46.02)	97 (28.61)	6 (1.77)	2.91	.766	มาก	4
4 พนักงาน สามารถตอบข้อ สงสัยใน โปรโมชั่นของ ท่านได้อย่าง ดี	82 (24.19)	159 (46.90)	88 (25.96)	10 (2.95)	2.92	.784	มาก	3

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านการสื่อสารให้ ข่าวสารข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย				
5 พนักงานบอก								
รายละเอียดใน	96	142	87	14	2.94	.839	มาก	1
ข้อมูลต่าง ๆ	(28.32)	(41.89)	(25.66)	(4.13)				
อย่างครบถ้วน								
ภาพรวม					2.92	.638	มาก	-

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อตามด้านการให้ข่าวสารข้อมูล ได้ดังนี้

พนักงานบอกรายละเอียดในข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 2.94$, $SD = .839$) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ พนักงานมีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันแก่ท่าน ($\bar{x} = 2.94$, $SD = .711$) อันดับที่ 3 คือพนักงานสามารถตอบข้อสงสัยในโปรโมชันท่านได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 2.92$, $SD = .784$) อันดับที่ 4 คือท่านได้รับคำแนะนำ ข้อมูล จากพนักงานเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 2.91$, $SD = .766$) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานได้แจกสื่อโฆษณาแก่ท่านเป็นประจำ ($\bar{x} = 2.90$, $SD = .796$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ

ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา	$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านผู้ให้บริการ	3.16	.528	มาก	1
2. ด้านการให้บริการ	3.07	0.598	มาก	2
3. ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล	2.92	.638	มาก	3
ภาพรวม	3.35	0.49	มาก	

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการมาเป็นอันดับที่ 1 ($\bar{x} = 3.16$, $SD = .528$) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 3.07$, $SD = .598$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ($\bar{x} = 2.92$, $SD = .638$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา” สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ชาย	152	1.91	.547	.581	.49
หญิง	187	1.95	.518		

* $P < .05$

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.49 แสดงว่าผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน ข้อที่ 2 เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาจําแนกตาม อายุ
โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

อายุ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1. 16	.292	1. 08*	.363
ภายในกลุ่ม	334	89.73	.269		
รวม	338	90.90			

*P<.05

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาจําแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig. = .363 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญา แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาจําแนกตาม
สถานภาพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

สถานภาพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1. 272	.636	2. 384*	.094
ภายในกลุ่ม	336	89.63	.276		
รวม	338	90.90			

*P<.05

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาจําแนกตามสถานภาพ พบว่าค่า Sig. = .094 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไทแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไท จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.82	.957	3.67*	.006
ภายในกลุ่ม	334	87.07	.261		
รวม	338	90.90			

*P<.05

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไท จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig.= .006 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พญาไท จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา	2.91		-.133	-.197	-.062	-.338*
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.04			-.063	-.071	-.204*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	3.10				-.134	-.140

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ปวส./ อนุปริญญา	2.97					-0.275*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.25					

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาแตกต่างจากผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาแตกต่างจากผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส./ อนุปริญญา มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาแตกต่างจากผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ หรือกิจการ ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.99	1.33	5.136*	.002
ภายในกลุ่ม	335	86.90	.259		
รวม	338	90.90			

*P<.05

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธกัษะระยะเวลาในการประกอบกิจการ พบว่าค่า Sig. = .002 แสดงว่าระยะเวลาในการประกอบกิจการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธกัษะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธกัษะ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบอาชีพหรือกิจการ

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ	$\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปี-3 ปี	4 ปี-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	2.59		-.396*	-.487*	-.572*
1 ปี-3 ปี	2.99			-.090	-.176*
4 ปี-6 ปี	3.08				-.085
7 ปีขึ้นไป	3.17				

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธกัษะแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 1 ปี-3 ปี, 4 ปี-6 ปี และ 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 1 ปี-3 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธกัษะแตกต่างกับผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เจ้าของร้านหรือตัวแทนร้านค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. เจ้าของร้านหรือตัวแทนร้านค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. เจ้าของร้านหรือตัวแทนร้านค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. เจ้าของร้านหรือตัวแทนร้านค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. เจ้าของร้านหรือตัวแทนร้านค้าที่มีระยะเวลาในการ ประกอบกิจการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขต พื้นที่พัทยา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน