

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ยูรธาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานบริการโทรศัพท์ยูรธาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์ยูรธา และสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 385 คน และข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอ่างทองจำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test, F -test ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารจัดการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ยูรธาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานมีการวางแผนตามแผนงานของส่วนปฏิบัติงาน และทางส่วนราชการเป็นผู้กำหนด มีการวางแผนประจำปี และนำมาจัดทำในผลงาน โดยกำหนดเป็นแผนระยะสั้นระยะยาว มีการวางแผนด้านงบประมาณ วางแผนในด้านการให้บริการ-ด้านบุคลากรที่จะปฏิบัติงาน ด้านการจัดโครงสร้างการบริหารงานถูกกำหนดโดยบริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน และจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์กำกับดูแล และรับผิดชอบการบริหารงานในทุกด้าน เน้นการทำงานเป็นทีม

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทองให้ความสำคัญในด้านความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักงานบริการโทรศัพท์ยูรธาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเหมาะสมด้านสถานที่ ด้านความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านการเสริมสร้างทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทองและยูรธามีระดับความพึงพอใจมาก

3. อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ยูรธาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

This research aims to: 1) examine the management of Service Office-Ayutthaya and Service Office-Angthong; 2) study satisfaction levels of service users at Service Office- Ayutthaya and Service Office-Angthong and; 3) compare the satisfaction levels of service users at Service Office-Ayutthaya and Service Office-Angthong in relation to their personal factors. The sample group consisted of 385 service users in Phranakhon Si Ayutthaya Province and 310 service users in Angthong Province. The research tool was questionnaire survey. Statistics using data analysis was compared using t-test and F-test. Findings indicated that:

1. The management of Service Office-Ayutthaya and Service Office-Angthong in terms of planning is undertaken in line with plans of the operation units and defined by the government agencies in charge. The annual planning is divided into long-term and short-term plans by the operation units. The planning involves budgeting and providing service and personnel for the work. Organization is determined by TOT Public Company Limited. Personnel is appointed to suit the positions. The managers of the service office supervise all aspects of the working. Termwork is emphasized.

2. The service users at Service Office-Angthong rated the importance of sufficiency of the personnel in terms of quantity and quality at the highest level, whereas the service users at Service Office-Ayutthaya rated the same factor at a high level. The service users' satisfaction levels towards suitability of the places, adequacy of materials, equipment and supplies, and promotion of positive attitudes towards Service Office-Angthong and Service Office-Ayutthaya were high.

3. Difference in the service users' ages, education background, incomes, and the time of using the service affected levels of the satisfaction towards the services provided by Service Office-Angthong and Service Office-Ayutthaya with significance level of 0.05.