

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการด้านการซ่อมแซมเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานในเขตงามวงศ์วานที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสียในเขตงามวงศ์วาน
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเขตงามวงศ์วาน
- 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานในเขตงามวงศ์วาน
- 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสีย ในเขตงามวงศ์วาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานในเขตงามวงศ์วาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในเขตงามวงศ์วาน
- 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสียกับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตงามวงศ์วาน

การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าในเขตพื้นที่งามวงศ์วาน จำนวน 400 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า One-Way ANOVA : F – test ค่าไคสแควร์ χ^2 และ ค่า Correlation สรุปผลดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสีย ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการนำ/การจูงใจ ด้านการควบคุมคุณภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากส่วนด้านการนำ/การจูงใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยประเภทเลขหมายโทรศัพท์ที่ใช้งานส่วนใหญ่เป็นประเภทบ้านพักอาศัย ส่วนลักษณะการใช้งานของเลขหมายโทรศัพท์ ใช้ทั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ส่วนค่าใช้จ่ายในการใช้งานโทรศัพท์จ่าย 501-1,000 บาท ส่วนปัญหาที่พบจากการ

ใช้งานโทรศัพท์ส่วนใหญ่เกิดจากมีเสียงรบกวนอื่นแทรกขณะที่ใช้งานโทรศัพท์ การติดต่อกับบริษัทในการแจ้งเสียโดยโทรศัพท์ติดต่อไปที่หมายเลข 0-2900-900

3. ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐาน ได้แก่ ด้านการให้บริการในการแจ้งเสีย หรือขัดข้อง ด้านการให้บริการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสีย ด้านคุณภาพของการซ่อมและแก้ไขเหตุเสีย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ แยกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการนำ/การจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทุกด้านแตกต่างกัน และส่วนรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์กรแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ แยกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานทุกด้านแตกต่างกัน ส่วนอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานด้านการให้บริการในการแจ้งเหตุเสียหรือขัดข้อง และด้านการให้บริการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสียแตกต่างกัน และส่วนการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทาน โทรศัพท์พื้นฐานด้านการให้บริการในการแจ้งเสียหรือขัดข้องแตกต่างกัน

6. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ด้านประเภทเลขหมายโทรศัพท์ที่ใช้งาน ส่วนเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าด้านลักษณะการใช้งานของเลขหมายโทรศัพท์ และส่วนอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์

7. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสียกับระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการซ่อมและแก้ไขเหตุเสีย มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการสัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานในระดับต่ำ

ABSTRACT

174026

The research aimed to : 1) examine customers' levels of opinions on wireline repairing service management of Ngamwongwan concessionaire as the wireline service provider; 2) study the service use behavior of customers in Ngamwongwan area; 3) investigate customers' levels of satisfaction towards services of Ngamwongwan concessionaire as the wireline service provider; 4) compare customers' levels of opinions on wireline repairing service management of Ngamwongwan concessionaire as the wireline service provider, categorized by their personal factors; 5) compare customers' levels of satisfaction towards services of Ngamwongwan concessionaire as the wireline service provider, categorized by their personal factors; 6) examine the relationship between the customers' personal factors and the service use behavior of customers in Ngamwongwan area; and 7) study the relationship between customers' levels of opinions on wireline repairing service management of Ngamwongwan concessionaire as the wireline service provider and their levels of satisfaction towards services of Ngamwongwan concessionaire as the wireline service provider. Data was gathered from 400 customers in Ngamwongwan area. Statistical analysis was performed in terms of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA: F-test, the Chi-square, and correlation.

The findings indicated that:

1. The customers' levels of opinions on the wireline repairing service management in terms of planning, organizing, and quality control were high, where as their levels of opinions on the corporation's leading/motivating were moderate.

2. The study on the service use behavior of customers in Ngamwongwan area showed that home wirelines were the majority of services used, while the uses included telephones and internet. The customers' telephone bills ranged from baht 501 to 1,000. The problem mostly faced

when using wirelines was interfering noises. Informing the service provider about out of order wirelines was done through calling 0-2900-9000.

3. The customers' levels of satisfaction towards services of the wireline service provider in terms of out of order wirelines informing service, repairing service, and quality of repairing service were high.

4. The comparison of customers' levels of opinions on wireline repairing service management, categorized by their personal factors, indicated that difference in their gender resulted in difference in levels of customers' opinions on wireline repairing management in terms of planning, leading/motivating, and quality control. Difference in the customers' occupations resulted in difference in their levels of opinions on wireline repairing service management in all aspects. Difference in the customers' incomes resulted in difference in their levels of opinions on wireline repairing management regarding planning and organizing.

5. The comparison of customers' levels of satisfaction towards services of the wireline service provider, categorized by their personal factors, showed that difference in the customers' gender, occupations, and incomes resulted in difference in levels of satisfaction towards services of the wireline service provider in all aspects. Difference in their age resulted in difference in levels of satisfaction towards services of the wireline service provider in terms of out of order wirelines informing service and repairing service. Difference in the customers' education resulted in difference in levels of satisfaction towards services of the wireline service provider regarding out of order wirelines informing service.

6. The examination of the relationship between the customers' personal factors and their service use behavior indicated that the customers' gender, age, occupations, incomes, and status related to their service use behavior in terms of wireline use. While the customers' age, education, occupations, and incomes related to their service use behavior regarding their telephone bills.

7. The customers' opinions on wireline repairing management related to their levels of satisfaction towards services of the wireline service provider at a low level.