

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้วยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เกรจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มใช้ทดสอบค่าที (t-test) และ (F-test) ทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ในระดับมากเพียง 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความแม่นยำในการให้บริการ และด้านความเต็มใจในการให้บริการ ส่วนด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ในระดับปานกลาง (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ (3) ลูกค้าที่ใช้บริการจากหน่วยงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

The purpose of the research were to the study on the satisfaction of customers on service quality of telephone repair of Nonthaburi Telephone Service Office was to comparative study the customer's satisfaction toward service of inspect and correct telephone numbers. The researcher used questionnaire as the tool for data collection from participants that were basic telephone users of Telephone Organization of Thailand Public Corporation. Krejcie and Morgan's instant table and Systematic Random Sampling were used for sampling the samples. The collected data was processed and analyzed by SPSS program, providing frequencies, percentages, means, standard deviations, and testing means between 2 groups by T-test and F-test, and also testing means among more than 2 groups by One Way Anova.

The results of this research were (1) Customer's satisfaction level toward service of inspect and correct Telephone Numbers was in high level and this was agreeable with the hypothesis. When considering each aspect separately, the customers were highly satisfied with the service in only 4 aspects, quickness, equity, accuracy, and willingness in the service while the continuity of service was in medium level of customers' satisfaction. (2) Comparative analysis between the different means of customers' satisfaction toward the service and the customers' personal factors was done. Apparently, it was found that customers with different genders, ages, careers, and incomes had different levels of satisfaction toward the service significantly statistic at .01, agreeable with the hypothesis. The customers with different education levels had the different satisfaction level toward the service insignificantly statistic at .05 which was disagreeable with the hypothesis. (3) The customers from different agencies had the different satisfaction level toward the service insignificantly statistic at .05 which was disagreeable with the hypothesis.