

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายในการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และได้ค่าความเชื่อมั่น 0.985 และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ อยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ผู้ใช้บริการมีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้โทรศัพท์ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 เมื่อจำแนกตามเพศ ค่าใช้โทรศัพท์ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

The objectives of this research were 1) to study the clients' perceptions and behaviors toward using number 1177 service of TOT Public Company Limited in Phra Nakhon Si Ayutthaya 2) to compare the clients' perceptions and behaviors toward this service of TOT when the clients were classified by gender, educational degree, career, average monthly income and telephone monthly payment. The sample consisted of 390 clients using number 1177 service of TOT Public Company Limited in Phra Nakhon Si Ayutthaya province. The instrument was a questionnaire approved by 5 experts with a reliability of 0.985. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, T-Test, one-way ANOVA, and Fisher's Least-Significant Difference (LSD).

The results were as follows:

1. overall, the clients' perceptions toward this service were rated at a moderate level. Their behavior of using this service was rated at a high level.

2. the results of a comparison between averages of the clients' perceptions and behaviors toward the aforementioned service were as follows:

- 2.1 when the sample was classified by gender, age, and career, their perceptions were statistically significantly different at the level of 0.05. For educational degree, their perceptions were statistically significantly different at the level of 0.01. For average monthly income and telephone monthly payment, their perceptions were not statistically significantly different.

- 2.2 for gender and telephone monthly payment, their behaviors were statistically significantly different at the level of 0.05. For educational degree, their behaviors were statistically significantly different at the level of 0.001. For age, career, and average monthly income, their behaviors were not statistically significantly different.