



มาฆะมณี เข็มอนุสุข. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปฐมพงษ์ สุภเลิศ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี.

บทคัดย่อ

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

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

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์อ่างทองให้ความสำคัญในด้านความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเหมาะสมด้านสถานที่ ด้านความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ด้านการเสริมสร้างทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทองและอยุธยา มีระดับความพึงพอใจมาก

3. อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์อยุธยาและสำนักงานบริการ โทรศัพท์อ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**Makamanee Kamanusuk. (2006). The Satisfaction of Service Users at Service Office-
Ayutthaya and Service Office – Angthong of TOT Public Company Limited.**

A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya :

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisors :

Dr.Patompong Supalert, AssistantProfessor Wantanee Saenpakdee.

ABSTRACT

This research aims to: 1) examine the mangement 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 Provice and 310 service users in Angthong Province. The researc tool was questionnaire survey. Statistics using data analysis was compare using t-test and F-test. Finding 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 uses 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.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ปฐมพงศ์ สุภเลิศ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ที่ให้คำปรึกษาด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็นเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณที่ได้รับความกรุณาจากผู้บริหารและพนักงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์อยุธยา และสำนักงานบริการโทรศัพท์อ่างทอง ที่ให้การสนับสนุนข้อมูล และการให้ความช่วยเหลือในการทำการศึกษา

สุดท้ายต้องขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ อาจารย์ คุณกัมปนาท ศรีทอง ที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจตลอดเวลาที่ทำการศึกษา และท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้

มาฆะมณี เข้มอนุสุข