

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ประเภทของการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ.ทีโอที ซึ่งเข้ามาใช้บริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ขนาดตัวอย่างของการศึกษามีจำนวน 389 ราย

การรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ “แบบสอบถาม” โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง รูปแบบของแบบสอบถามใช้ทั้งการสอบถามแบบปลายปิด (Likert Scale) และการสอบถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทางผู้ศึกษาทำการศึกษาค้นคว้าจากวารสาร นิตยสาร เอกสารต่าง ๆ รวมไปถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ในรูปแบบตารางร้อยละ ซึ่งจะอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เพื่อให้เห็นภาพรวมของลักษณะประชากรวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที มาแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (Mean)  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.9

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 41.9

การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 61.2

อายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10-20 ปี ร้อยละ 57.6  
ระดับตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4-6 ร้อยละ 51.9

จากผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นมิติแต่ละด้าน ดังนี้

1. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้ พบว่า ข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.61
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64
3. ความรับผิดชอบต่อการบริการ พบว่า ข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.59
4. การให้ความมั่นใจ พบว่า ข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.80
5. ความเห็นอกเห็นใจ พบว่า ข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.70

จากผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้คุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นมิติแต่ละด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองเพศมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษามีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

อายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ระดับตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 1-3 มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

### การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที คือ สถานที่พักอาศัย ด้านอาหาร ด้านระยะเวลาในการอบรม ด้านการให้บริการ และด้านการคมนาคม ดังนี้

#### ด้านสถานที่พักอาศัย

ผู้ให้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้คือ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักให้อยู่ในสภาพดี และพร้อมใช้งานเสมอ ควรปรับปรุงราคาห้องพักให้มีราคาถูกลง เพราะปัจจุบันคิดเป็นรายหัว 600 บาท/คน ซึ่งพนักงานคิดว่าน่าจะสามารถกำหนดให้ถูกกว่านี้ ควรจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที รวมไปถึงบริเวณห้องพัก เช่น มินิมาร์ท ฟิตเนส อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในการจัดสถานที่เข้าพักหากไม่สามารถที่จะให้พักในสถาบันวิชาการ ทีโอที ได้ ควรจะจัดหาที่พักที่ใกล้ที่สุด และมีรถรับ-ส่งอย่างพอเพียง หรือไม่ก็ควรจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้หาที่พักเอง การจัดที่พักให้กับพนักงานต่างจังหวัด ควรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ กรณีห้องพักภายในไม่ว่าง สถาบันวิชาการ ทีโอที เป็นสถาบันที่มีโรงแรมหรือห้องพัก บางวันไม่มีคนพัก หรือพนักงานพักอาศัย จุดนี้น่าจะให้บริการห้องพักแก่บุคคลภายนอกและพนักงาน บมจ.ทีโอที และต้องประชาสัมพันธ์ให้พนักงาน บมจ.ทีโอที ได้ทราบ เพราะจะได้เพิ่มรายได้ให้ บมจ.ทีโอที ที่พักของผู้ที่มาจากภูมิภาค บางครั้งไม่เพียงพอกับความต้องการ และความปลอดภัยในการเข้าพักในสถาบันวิชาการ ทีโอที หอพักสตรีควรมีชั้นตอนของการรักษาความปลอดภัยมากกว่านี้ ถึงแม้ในช่วงนี้จะไม่มีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นก็ตาม

#### ด้านอาหาร

ผู้ให้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้คือ ความอร่อยของรสชาติ โรงอาหารไม่สะอาด และไม่ถูกหลักอนามัย เบรกอาหารว่างควรเพิ่มน้ำส้ม น้ำหวานด้วย เพราะพนักงานบางท่านก็ไม่รับประทานกาแฟ อาหารที่จัดมาควรไม่ซ้ำซาก เดิม ๆ ไม่ชวนรับประทาน การจัดเลี้ยงอาหารมือเที่ยง ถ้าอาหารแบบนี้ปล่อยให้พนักงานเดินไปกินที่โรงอาหารดีกว่า และใครอยากกินอะไรตามต้องการ แต่ถ้าจัดเลี้ยงอาหารควรจัดให้ดีกว่าที่โรงอาหาร

#### ด้านระยะเวลาในการอบรม

ผู้ให้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้คือ บางหลักสูตรระยะเวลาการฝึกอบรมยังไม่เหมาะสม ซึ่งบางหลักสูตรมีระยะเวลาการฝึกอบรมน้อยเกินไป ทำให้คุณภาพในการอบรมลดน้อยลง มีการอบรมซ้อนกันหลายหลักสูตร หรือจัดติดต่อกันบ่อย ๆ ทำให้สาขาตามภูมิภาคที่มีพนักงานน้อยไม่สามารถจัดพนักงานเข้ารับการอบรมได้ครบทุกหลักสูตรที่จัดเวลาสิ้นสุดการอบรมนานเกินไป น่าจะเลิกเวลา 15.30 น. เพราะว่าต่างคนต่างมาจากที่

ต่าง ๆ บางคนบ้านพักไกลจากสถานที่อบรมมาก ทำให้ต้องรีบกลับ ทำให้ผู้เข้าอบรมส่วนมากไม่สามารถอยู่ฟังจนจบได้ และการแจ้งกำหนดการเข้าอบรมควรแจ้งให้ทราบอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนการอบรมเพื่อการมอบหมายงานให้ลุล่วงด้วยดี

#### ด้านการให้บริการ

ผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้คือ ควรให้มีการอบรมในการให้บริการ การแต่งกาย มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้านและพนักงานต้อนรับ การใช้โทรศัพท์ควรโทรทางไกลได้ อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มาจากต่างจังหวัด การจัดอบรมของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในความคิดของผู้ใช้บริการ เห็นว่า คำนึงถึงเรื่องการประเมินผลของสถาบันวิชาการ ทีโอที เองเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของหลักสูตรที่จัดว่าเนื้อหาดีพอหรือไม่ วิทยากรถ่ายทอดได้เก่งไหม เครื่องมือพร้อมหรือไม่ เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีหน้าที่รับผิดชอบติดต่อประสานงาน และควรจะได้รับ การอบรมด้วย เพื่อจะได้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเพราะทำที่ผ่านมายังทำงานได้ไม่ดีพอ (ค่อนข้างแย่) ยิ่งถ้าจะพัฒนาสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้มีการให้บริการกับบุคคลภายนอก จะต้องมี การติดต่อประสานงานได้ดี

#### ด้านการคมนาคม

ผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้คือ สถานที่จอดรถน้อย ไม่เพียงพอกับบุคลากรที่เข้ารับการอบรม การคมนาคมติดขัด การเดินทางไป-มาไม่สะดวก ควรเปิดประตูด้านหลังสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อให้สามารถเดินทางสะดวกมากกว่านี้ ควรมีป้ายบอกตำแหน่งและชื่อของอาคารอย่างน้อย 1 ชุด บริเวณหน้าประตูเข้า-ออก (ป้อมยาม) และควรมีบริการรถเข้า-ออกหรือจุดเรียกรถแท็กซี่ เพื่ออำนวยความสะดวก

#### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมของสถาบันวิชาการ ทีโอที ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ 5 ด้านตามแนวคิดของ Parasuraman ผู้ตอบแบบสอบถามก็มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจเช่นกัน โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สิ่งที่ต้องสัมผัสได้ และความรับผิดชอบต่อบริการ ตามลำดับ ซึ่งความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนานั้นสามารถสรุปได้ตามตัวกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่

**ด้านสิ่งที่จับต้องสัมผัสได้** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องจากลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ สถานที่ปฏิบัติงาน ห้องอบรม/สัมมนา พนักงาน รวมทั้งเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร มีการวางแผนและมีความพร้อมในการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ซึ่งสถาบันวิชาการ ทีโอที ได้มุ่งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการจัดฝึกอบรม/สัมมนาโดยใช้อุปกรณ์ฝึกอบรม เทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ห้องอบรม/สัมมนาให้มีความพร้อมก่อนดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนา โดยการพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแต่งกายของพนักงาน จะต้องแต่งกายให้เรียบร้อยและถูกต้องตามกฎระเบียบของ บมจ.ทีโอที และมีความสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ฝึกอบรม เนื่องจากในปี 2547 สถาบันวิชาการ ทีโอที มีการก่อสร้างอาคารโรงอาหารหลังใหม่บริเวณที่จอดรถ ส่งผลให้ที่จอดรถของสถาบันวิชาการ ทีโอที ไม่เพียงพอ เมื่อมีการจัดอบรม/สัมมนาพร้อมกันหลายหลักสูตร ซึ่งคาดว่าในปีงบประมาณ 2549 สถาบันวิชาการ ทีโอที จะได้งบประมาณก่อสร้างอาคารจอดรถ คุณภาพของการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากสถาบันวิชาการ ทีโอที ได้รับจัดสรรงบประมาณบุคลากรในแต่ละปีด้วยวงเงินจำกัด ส่งผลให้คุณภาพในการจัดเลี้ยงอาหารอาจลดลงในบางครั้ง

**ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องมาจากความสามารถในการให้บริการฝึกอบรม/สัมมนานั้น ตรงกับสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้เข้ารับการอบรมหรือส่วนงานที่ต้องการฝึกอบรม เพราะสถาบันวิชาการ ทีโอที จะดำเนินการจัดอบรม/สัมมนาตามความต้องการของลูกค้า โดยส่วนพัฒนาและจัดการอบรมจะทำหน้าที่ประสานงานกับลูกค้า เพื่อให้ทราบความต้องการฝึกอบรมของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นรายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร วิทยากรฝึกอบรม ระยะเวลา จำนวนผู้เข้าอบรม เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าก่อนจึงจะดำเนินการจัดอบรม/สัมมนา ในขณะที่ส่วนสนับสนุนและบริการก็ต้องเตรียมพร้อมก่อนการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ในเรื่องของห้องอบรม/สัมมนา อุปกรณ์ฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เครื่องดื่มอาหารว่าง รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งในการฝึกอบรม/สัมมนาทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

**ด้านความรับผิดชอบต่อการบริการ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องจากสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนาได้อย่างทันท่วงที

ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้ารับการอบรม/สัมมนาได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้ บริการ ซึ่งพนักงานจะปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนาอย่าง ท่วงถึงและรวดเร็ว ซึ่งบางครั้งอาจจะล่าช้าบ้าง

**ด้านการให้ความมั่นใจ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพ บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องจากพนักงานของสถาบันวิชาการ ทีโอที มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนาด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนาเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด สถาบันวิชาการ ทีโอที มีระบบบริหารจัดการ ด้านการฝึกอบรม ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว พนักงานและเจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมให้คำปรึกษาแก่ ลูกค้าได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจ เกิดความรู้สึกที่ดี แม้ว่า บางครั้งการให้บริการจะเกิดความล่าช้าบ้างเพราะพนักงานมีจำกัด แต่พนักงานก็มีความพร้อมทั้ง ความรู้และข้อมูลที่จะให้คำปรึกษาเมื่อลูกค้าเข้าใช้บริการ นอกจากนี้สถาบันวิชาการ ทีโอที มีการ ประเมินผลการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรเมื่อเสร็จสิ้นการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดง ความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมในประเด็นต่าง ๆ เช่น หัวข้อวิชา การดำเนินการฝึกอบรม และ วิทยากร ซึ่งมีระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 1 = น้อยที่สุด ระดับ 2 = น้อย ระดับ 3 = ปานกลาง ระดับ 4 = มาก และระดับ 5 = มากที่สุด เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการฝึกอบรมให้ เหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้หลังการอบรมเสร็จสิ้นแล้วประมาณ 3 เดือน สถาบันวิชาการ ทีโอที จะติดตาม ผลการอบรม โดยส่งแบบติดตามผลการฝึกอบรมให้ผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการ อบรมได้ทำการประเมินผลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวัดคุณภาพการฝึกอบรมว่าผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด และสถาบัน วิชาการ ทีโอที สามารถนำผลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นต่อไป

**ด้านความเห็นอกเห็นใจ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพ บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ เนื่องจากพนักงานของสถาบันวิชาการ ทีโอที จะคอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีความเอื้ออาทรและสามารถสนองตอบความต้องการที่แตกต่างกันของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนา ในแต่ละคน นอกจากนี้สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังจัดอบรม/สัมมนาในหลักสูตรและเนื้อหาวิชาให้ ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลประโยชน์ของลูกค้า เป็นลำดับแรก นอกจากนี้สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังได้ตระหนักถึงการพัฒนาคู่มือของส่วนงาน โดยเฉพาะวิทยากรจะต้องมีความรอบรู้และความสามารถในการอบรมของวิทยากร ไม่ว่าจะเป็น

วิทยาการภายในหรือภายนอกสถาบันวิชาการ ทีโอที จะต้องมียุทธศาสตร์ ทักษะ ความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้และองค์ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา นอกจากนี้ระบบประเมินผลการฝึกอบรมและรายงานผลฝึกอบรม/สัมมนามีระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

ข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า คุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจ แต่กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-3 มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง นอกจากนี้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนาในหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันวิชาการ ทีโอที ประจำปี 2547 พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งมีความหมายว่า ผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนามีความพึงพอใจมาก แต่มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการจัดเลี้ยง บริการห้องอบรม/สัมมนา ห้องพัก ซึ่งตรงกับการศึกษาถึงคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จ่อครุด คุณภาพของการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ของสถาบันวิชาการ ทีโอที

ดังนั้น เพื่อให้งานบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที มีคุณภาพบริการที่ดีขึ้น จึงควรมีการปรับปรุงบริการทั้ง 2 ด้าน คือด้านที่จ่อครุดของสถาบันวิชาการ ทีโอที และด้านคุณภาพของการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการสถาบันวิชาการ ทีโอที และในด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่ควรจะมีการปรับปรุง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่พักอาศัย ด้านอาหาร ด้านระยะเวลาในการอบรม ด้านการให้บริการ และด้านการคมนาคม

#### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการทำการศึกษาย่างต่อเนื่องถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการต่อไป และหากจะมีการวิเคราะห์เจาะลึกเป็นรายด้านโดยละเอียดถึงการปรับปรุงคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง และควรจัดทำทุกกระยะ 6 เดือน เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในแต่ละด้านเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีมากในทุก ๆ ด้านของสถาบันวิชาการ ทีโอที อันจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ในการทำการศึกษาค้างต่อไป ควรจะเพิ่มตัวแปรที่ทำให้การศึกษารับรู้คุณภาพบริการดังกล่าวมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น อาทิเช่น กลุ่มของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เช่น ประสบการณ์การเข้ารับบริการในอดีต ระยะเวลาการเป็นผู้ใช้บริการ การบอกต่อ

ปากต่อปาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสถาบันวิชาการ ทีโอที และเพื่อช่วยยกระดับมาตรฐาน  
คุณภาพบริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น จึงควรศึกษาเปรียบเทียบความ  
แตกต่างระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ และของผู้ให้บริการไปพร้อม ๆ กัน  
และควรศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการในลักษณะเปรียบเทียบ ความคาดหวังกับการรับรู้แบบทดสอบ  
ก่อน-หลัง (Pre-Test/Post-Test) เพื่อประเมินคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในครั้งนั้น ๆ  
ด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved