

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	198	50.9
หญิง	191	49.1
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 389 ราย เป็นเพศชายจำนวน 198 ราย และเพศหญิง จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.9 และ 49.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	10	2.6
31-40 ปี	157	40.3
41-50 ปี	163	41.9
51-60 ปี	59	15.2
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 389 ราย ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด คือจำนวน 163 ราย รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 157 ราย อายุ 51-60 ปี จำนวน

59 ราย และอายุ 21-30 ปี น้อยที่สุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.9 40.4 15.2 และ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	15.4
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	238	61.2
สูงกว่าปริญญาตรี	91	23.4
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ จำนวน 238 ราย รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 ราย และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 23.4 และ 15.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	27	6.9
10-20 ปี	224	57.7
21-30 ปี	99	25.4
มากกว่า 30 ปี	39	10.0
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10-20 ปีมากที่สุด จำนวน 224 ราย รองลงมาคืออายุการทำงาน 21-30 ปี จำนวน 99 ราย อายุการทำงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 39 ราย และอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี น้อยที่สุด จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.6 25.4 10.0 และ 6.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 1-3	5	1.4
ระดับ 4-6	202	51.9
ระดับ 7-9	155	39.8
ระดับ 10 ขึ้นไป	27	6.9
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับตำแหน่ง 4-6 มากที่สุด จำนวน 202 ราย รองลงมาได้แก่ ระดับ 7-9 จำนวน 155 ราย ระดับ 10 ขึ้นไป จำนวน 27 ราย และระดับ 1-3 น้อยที่สุด จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.9 39.8 6.9 และ 1.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จำเป็นต้องสัมผัสได้

คำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. ทำเลที่ตั้งของสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความสะดวกสบายต่อการมาฝึกอบรม/สัมมนา	3.67	1.03	พึงพอใจ
2. สถานที่ปฏิบัติงาน ห้องอบรม/สัมมนา หอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	3.85	0.85	พึงพอใจ
3. การแต่งกายของพนักงาน	3.65	0.79	พึงพอใจ
4. ที่จอดรถของสถาบันวิชาการ ทีโอที	3.39	1.05	เฉย ๆ
5. อุปกรณ์ฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ	3.92	0.76	พึงพอใจ
6. คุณภาพของการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม	3.17	1.06	เฉย ๆ
รวม	3.61	0.66	พึงพอใจ

จากตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการด้านสิ่งที่จะต้องสัมผัสได้ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม คือ ฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่จะต้องสัมผัสได้เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. อุปกรณ์ฝึกอบรม อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92
2. สถานที่ปฏิบัติงาน ห้องอบรม/สัมมนา หอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85
3. ท่าเลที่ตั้งของสถาบันวิชาการ ทีโอที มีความสะดวกสบายต่อการมาฝึกอบรม/สัมมนา มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67
4. การแต่งกายของพนักงาน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
5. ที่จอดรถของสถาบันวิชาการ ทีโอที มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39
6. คุณภาพของการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

คำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. ความสามารถในการจัดอบรม/สัมมนาได้ตรงตามที่ท่านต้องการ	3.75	0.82	พึงพอใจ
2. การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ท่าน	3.61	0.81	พึงพอใจ
3. ความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	3.58	0.85	พึงพอใจ
4. การปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้กับท่าน	3.75	0.80	พึงพอใจ
5. การแจ้งให้ท่านทราบทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเลื่อนการจัดหลักสูตรอบรม/สัมมนา	3.42	0.93	พึงพอใจ
6. ความสามารถในการจัดอบรมได้บรรลุตามวัตถุประสงค์	3.73	0.80	พึงพอใจ
รวม	3.64	0.64	พึงพอใจ

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม คือ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการจัดอบรม/สัมมนา ได้ตรงตามที่ท่านต้องการ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75
2. การปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้กับท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75
3. ความสามารถในการจัดอบรมได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
4. การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

5. ความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

6. การแจ้งให้ท่านทราบทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเลื่อนการจัดหลักสูตรอบรม/สัมมนา มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบต่อการบริการ

คำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. การต้อนรับเมื่อเข้ามายังสถาบันวิชาการ ทีโอที	3.57	0.84	พึงพอใจ
2. ความสะดวกในการ โทรศัพท์สอบถามปัญหาหรือรายละเอียดในการจัดอบรม	3.51	0.90	พึงพอใจ
3. ความพร้อมของพนักงานของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการจัดเตรียมฝึกอบรม/สัมมนาแก่ท่าน	3.72	0.81	พึงพอใจ
4. การดำเนินการตามคำร้องขอของท่านหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ท่าน	3.51	0.78	พึงพอใจ
5. การชี้แจงรายละเอียดในการฝึกภาคปฏิบัติอย่างชัดเจน	3.61	0.76	พึงพอใจ
6. การแจ้งผลการฝึกอบรม/สัมมนาให้ท่านได้ทราบอย่างรวดเร็ว	3.59	0.84	พึงพอใจ
รวม	3.59	0.65	พึงพอใจ

จากตารางที่ 8 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อการบริการ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม คือ พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความรับผิดชอบต่อการบริการ เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมของพนักงานของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการจัดเตรียมฝึกอบรม/สัมมนาแก่ท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

2. การชี้แจงรายละเอียดในการฝึกภาคปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

3. การแจ้งผลการฝึกอบรม/สัมมนาให้ท่านได้ทราบอย่างรวดเร็ว มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

4. การต้อนรับเมื่อเข้ามายังสถาบันวิชาการ ทีโอที มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

5. ความสะดวกในการโทรศัพท์สอบถามปัญหา หรือรายละเอียดในการจัดอบรม มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

6. การดำเนินการตามคำร้องขอของท่านหรือแก้ปัญหาให้แก่ท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ

คำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. กิริยามารยาทของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที	3.84	0.78	พึงพอใจ
2. การอธิบายหรือตอบข้อสงสัยของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที	3.71	0.77	พึงพอใจ
3. ความรู้ความสามารถของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการช่วยแก้ไขปัญหของท่าน	3.69	0.78	พึงพอใจ
4. ความมั่นใจในการตอบคำถามต่าง ๆ ของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที	3.66	0.76	พึงพอใจ
5. ความตรงต่อเวลาในการรายงานผลการอบรม/สัมมนา	3.84	0.78	พึงพอใจ
6. ความรอบรู้และความสามารถในการอบรมของวิทยากร	4.10	0.75	พึงพอใจ
รวม	3.80	0.64	พึงพอใจ

จากตารางที่ 9 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม คือ ฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความรอบรู้และความสามารถในการอบรมของวิทยากร มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10
2. กิริยามารยาทของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
3. ความตรงต่อเวลาในการรายงานผลการอบรม/สัมมนา มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
4. การอธิบายหรือตอบข้อสงสัยของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71
5. ความรู้ความสามารถของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที ในการช่วยแก้ไขปัญหาของท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69
6. ความมั่นใจในการตอบคำถามต่าง ๆ ของพนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ

คำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. การเอาใจใส่ต่อความต้องการหรือปัญหาของท่าน	3.76	0.78	ฟังพอใจ
2. การให้ความช่วยเหลือต่อท่าน	3.69	0.78	ฟังพอใจ
3. หลักสูตรและเนื้อหาวิชาตรงกับความต้องการของท่าน	3.90	0.76	ฟังพอใจ
4. ความเหมาะสมของวันและเวลาในการจัดอบรม/สัมมนาของสถาบันวิชาการ ทีโอที	3.62	0.90	ฟังพอใจ
5. ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ	3.57	0.81	ฟังพอใจ
6. การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	3.65	0.89	ฟังพอใจ
รวม	3.70	0.64	ฟังพอใจ

จากตารางที่ 10 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม คือ ฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรและเนื้อหาวิชาตรงกับความต้องการของท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
2. การเอาใจใส่ต่อความต้องการหรือปัญหาของท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
3. การให้ความช่วยเหลือต่อท่าน มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69
4. การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
5. ความเหมาะสมของวันและเวลาในการจัดอบรม/สัมมนา ของสถาบันวิชาการ ที่โอที มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
6. ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติ โดยรวมด้านต่าง ๆ

คำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
1. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้	3.61	0.66	ฟังพอใจ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.64	0.64	ฟังพอใจ
3. ความรับผิดชอบต่อการบริการ	3.59	0.65	ฟังพอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	3.80	0.64	ฟังพอใจ
5. ความเห็นอกเห็นใจ	3.70	0.64	ฟังพอใจ
รวม	3.67	0.57	ฟังพอใจ

จากตารางที่ 11 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ มีระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม คือ ฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติโดยรวมด้านต่าง ๆ เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การให้ความมั่นใจ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
2. ความเห็นอกเห็นใจ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
3. ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
4. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
5. ความรับผิดชอบต่อการบริการ มีการรับรู้คุณภาพบริการในระดับฟังพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการ แยกตามมิติ โดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้าน	ระดับการศึกษา			รวม (N=389) \bar{X} S.D. แปรผล
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N=60) \bar{X} S.D. แปรผล	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (N=238) \bar{X} S.D. แปรผล	สูงกว่าปริญญา ตรี (N=91) \bar{X} S.D. แปรผล	
1. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้	3.82 0.66 พึงพอใจ	3.62 0.65 พึงพอใจ	3.43 0.66 พึงพอใจ	3.61 0.66 พึงพอใจ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.86 0.48 พึงพอใจ	3.64 0.65 พึงพอใจ	3.50 0.67 พึงพอใจ	3.64 0.64 พึงพอใจ
3. ความรับผิดชอบต่อการบริการ	3.89 0.61 พึงพอใจ	3.58 0.65 พึงพอใจ	3.41 0.63 พึงพอใจ	3.59 0.65 พึงพอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	4.05 0.55 พึงพอใจ	3.81 0.64 พึงพอใจ	3.64 0.65 พึงพอใจ	3.80 0.64 พึงพอใจ
5. ความเห็นอกเห็นใจ	3.93 0.53 พึงพอใจ	3.68 0.64 พึงพอใจ	3.58 0.67 พึงพอใจ	3.70 0.64 พึงพอใจ
รวม	3.91 0.50 พึงพอใจ	3.66 0.58 พึงพอใจ	3.51 0.56 พึงพอใจ	3.67 0.57 พึงพอใจ

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยมีการรับรู้คุณภาพบริการในทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพบริการต่อมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีการรับรู้คุณภาพบริการต่อมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพบริการต่อมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการแยกตามมิติ โดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ (N=389)		รวม (N=389)
	ชาย (N=198)	หญิง (N=191)	
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}
	S.D.	S.D.	S.D.
	แปรผล	แปรผล	แปรผล
1. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้	3.75 0.64 พึงพอใจ	3.46 0.65 พึงพอใจ	3.61 0.66 พึงพอใจ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.72 0.63 พึงพอใจ	3.55 0.64 พึงพอใจ	3.64 0.64 พึงพอใจ
3. ความรับผิดชอบต่อการบริการ	3.67 0.62 พึงพอใจ	3.50 0.68 พึงพอใจ	3.59 0.65 พึงพอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	3.90 0.61 พึงพอใจ	3.70 0.66 พึงพอใจ	3.80 0.64 พึงพอใจ
5. ความเห็นอกเห็นใจ	3.76 0.63 พึงพอใจ	3.63 0.64 พึงพอใจ	3.70 0.64 พึงพอใจ
รวม	3.76 0.55 พึงพอใจ	3.57 0.58 พึงพอใจ	3.67 0.57 พึงพอใจ

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยมีการรับรู้คุณภาพบริการในทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการแยกตามมิติ โดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ด้าน	ระดับตำแหน่ง (N=389)				รวม (N=389) \bar{X} S.D. แปรผล
	ระดับ 1-3 (N=5) \bar{X} S.D. แปรผล	ระดับ 4-6 (N=202) \bar{X} S.D. แปรผล	ระดับ 7-9 (N=155) \bar{X} S.D. แปรผล	ระดับ 10 ขึ้นไป (N=27) \bar{X} S.D. แปรผล	
1. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้	4.40 0.48 พึงพอใจอย่างยิ่ง	3.57 0.67 พึงพอใจ	3.62 0.69 พึงพอใจ	3.68 0.30 พึงพอใจ	3.61 0.66 พึงพอใจ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.37 0.56 พึงพอใจอย่างยิ่ง	3.62 0.62 พึงพอใจ	3.63 0.69 พึงพอใจ	3.66 0.40 พึงพอใจ	3.64 0.64 พึงพอใจ
3. ความรับผิดชอบต่อการบริการ	4.37 0.58 พึงพอใจอย่างยิ่ง	3.56 0.66 พึงพอใจ	3.58 0.67 พึงพอใจ	3.69 0.37 พึงพอใจ	3.59 0.65 พึงพอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	4.47 0.50 พึงพอใจอย่างยิ่ง	3.81 0.62 พึงพอใจ	3.76 0.70 พึงพอใจ	3.84 0.39 พึงพอใจ	3.80 0.64 พึงพอใจ
5. ความเห็นอกเห็นใจ	4.47 0.50 พึงพอใจอย่างยิ่ง	3.69 0.60 พึงพอใจ	3.68 0.70 พึงพอใจ	3.71 0.46 พึงพอใจ	3.70 0.64 พึงพอใจ
รวม	4.41 0.51 พึงพอใจอย่างยิ่ง	3.65 0.55 พึงพอใจ	3.65 0.63 พึงพอใจ	3.72 0.31 พึงพอใจ	3.67 0.57 พึงพอใจ

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่ง มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยมีการรับรู้คุณภาพบริการในทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 1-3 มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 4-6 มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 7-9 มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับ 10 ขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการแยกตามมิติ โดยรวมด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุการทำงาน

ด้าน	อายุการทำงาน (N=389)				รวม (N=389) \bar{X} S.D. แปรผล
	ต่ำกว่า 10 ปี (N=27) \bar{X} S.D. แปรผล	10-20 ปี (N=224) \bar{X} S.D. แปรผล	21-30 ปี (N=99) \bar{X} S.D. แปรผล	มากกว่า 30 ปี (N=39) \bar{X} S.D. แปรผล	
1. สิ่งที่ต้องสัมผัสได้	3.55 0.71 พึงพอใจ	3.55 0.66 พึงพอใจ	3.64 0.67 พึงพอใจ	3.92 0.54 พึงพอใจ	3.61 0.66 พึงพอใจ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.72 0.73 พึงพอใจ	3.61 0.60 พึงพอใจ	3.60 0.71 พึงพอใจ	3.83 0.57 พึงพอใจ	3.64 0.64 พึงพอใจ
3. ความรับผิดชอบต่อการบริการ	3.67 0.67 พึงพอใจ	3.53 0.64 พึงพอใจ	3.59 0.70 พึงพอใจ	3.85 0.55 พึงพอใจ	3.59 0.65 พึงพอใจ
4. การให้ความมั่นใจ	3.86 0.63 พึงพอใจ	3.77 0.60 พึงพอใจ	3.77 0.75 พึงพอใจ	4.04 0.52 พึงพอใจ	3.80 0.64 พึงพอใจ
5. ความเห็นอกเห็นใจ	3.75 0.65 พึงพอใจ	3.66 0.61 พึงพอใจ	3.67 0.69 พึงพอใจ	3.91 0.65 พึงพอใจ	3.70 0.64 พึงพอใจ
รวม	3.71 0.59 พึงพอใจ	3.63 0.54 พึงพอใจ	3.65 0.64 พึงพอใจ	3.90 0.51 พึงพอใจ	3.67 0.57 พึงพอใจ

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยมีการรับรู้คุณภาพบริการในทุกด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 10-20 ปี มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 21-30 ปี มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานมากกว่า 30 ปี มีการรับรู้คุณภาพบริการตามมิติโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที คือ ด้านสถานที่พักอาศัย ด้านอาหาร ด้านระยะเวลาในการอบรม ด้านการให้บริการ และด้านการคมนาคม โดยแจกแจงจำนวนเป็นความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที
ทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านสถานที่พักอาศัย	
1. ควรปรับปรุงเกี่ยวกับห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักให้อยู่ในสภาพดี และพร้อมใช้งานเสมอ	16
2. ควรปรับปรุงราคาห้องพักให้มีราคาถูกลง เพราะปัจจุบันคิดเป็นรายหัว 600 บาท/คน ซึ่งพนักงานคิดว่าจะสามารถกำหนดให้ถูกกว่านี้	3
3. ควรจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันวิชาการ ทีโอที รวมไปถึงบริเวณห้องพัก เช่น มินิมาร์ท ฟิตเนส อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4
4. ในการจัดสถานที่เข้าพัก หากไม่สามารถที่จะให้พักในสถาบันวิชาการ ทีโอที ได้ ควรจะจัดหาที่พักที่ใกล้ที่สุด และมีรถรับ-ส่งอย่างพอเพียง หรือไม่ก็ควรจะให้ผู้เช่ารับการฝึกอบรมเป็นผู้หาที่พักเอง	1
5. การจัดที่พักให้กับพนักงานต่างจังหวัด ควรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ กรณีห้องพักภายในไม่ว่า	1
6. สถาบันวิชาการ ทีโอที เป็นสถาบันที่มีโรงแรมหรือห้องพัก บางวันไม่มีคนพักหรือพนักงานพักอาศัย จุดนี้น่าจะให้บริการห้องพักแก่บุคคลภายนอกและพนักงาน บมจ. ทีโอที และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบ เพราะจะเป็นการหารายได้	1
7. ที่พักของผู้ที่มาจากภูมิภาคบางครั้งไม่เพียงพอกับความต้องการ	
8. ความปลอดภัยในการเข้าพักในสถาบันวิชาการ ทีโอที หอพักสตรีควรมีชั้นคอนกรีตของการรักษาความปลอดภัยมากกว่านี้ ถึงแม้ในช่วงนี้จะไม่มียุทธการใดเกิดขึ้นก็ตาม	1 1
รวม	28
ด้านอาหาร	
1. ความอร่อยของรสชาติ	11
2. โรงอาหารไม่สะอาด และไม่ถูกหลักอนามัย	7
3. เบรกอาหารว่างควรเพิ่มน้ำส้ม น้ำหวานด้วย เพราะพนักงานบางท่านก็ไม่รับประทานกาแฟ	1
4. อาหารที่จัดมาควรไม่ซ้ำซาก เดิม ๆ ไม่ชวนรับประทาน	1
5. การจัดเลี้ยงอาหารมีอยู่เพียง ควรจัดให้ดีกว่าที่โรงอาหาร ถ้าอาหารแบบนี้ปล่อยให้พนักงานเดิน ไปกินที่โรงอาหารดีกว่า ใครอยากกินอะไรตามต้องการ	1
รวม	21

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านระยะเวลาการอบรม	
1. ระยะเวลาการฝึกอบรมน้อยเกินไป ทำให้คุณภาพในการอบรมลดน้อยลง	9
2. มีการอบรมซ้อนกันหลายหลักสูตร หรือจัดติดต่อกันบ่อย ๆ ทำให้สาขาคามภูมิภาคที่มีพนักงานน้อยไม่สามารถจัดพนักงานเข้ารับการอบรมได้ครบทุกหลักสูตรที่จัด	2
3. เวลาสิ้นสุดการอบรมนานเกินไป น่าจะเลิกเวลา 15.30 น. เพราะต่างคนต่างมาจากที่ต่าง ๆ บางคนบ้านพักไกลจากสถานที่อบรมมาก ทำให้ต้องรีบกลับ ทำให้ผู้เข้าอบรมส่วนมากไม่สามารถอยู่ฟังจนจบได้	1
4. การแจ้งกำหนดการเข้าอบรมควรแจ้งให้ทราบอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนการอบรม เพื่อการมอบหมายงานให้ลุล่วงด้วยดี	1
รวม	13
ด้านการให้บริการ	
1. ควรให้มีการอบรมในการให้บริการ การแต่งกาย มนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน และพนักงานต้อนรับ	9
2. การใช้โทรศัพท์ควรมีการโทรทางไกลได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาที่มาจากต่างจังหวัด	1
3. การจัดอบรมของสถาบันวิชาการ ทีโอที ในความคิดของผู้ใช้บริการ เห็นว่า คำนึงถึงเรื่องการประเมินผลของสถาบันวิชาการ ทีโอที เองเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของหลักสูตรที่จัดว่าเนื้อหาดีพอหรือไม่ วิทยากรถ่ายทอดได้เก่งไหม เครื่องมือพร้อมหรือไม่	1
4. เจ้าหน้าที่ของสถาบันวิชาการ ทีโอที ที่มีหน้าที่รับผิดชอบติดต่อประสานงาน ควรจะได้รับการอบรมด้วย เพื่อจะได้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวเอง เพราะเท่าที่ผ่านมายังทำงานได้ไม่ดีพอ (ค่อนข้างแย่) ยิ่งถ้าจะพัฒนาสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้มีการให้บริการกับบุคคลภายนอก จะต้องมีการติดต่อประสานงานได้ดี	1
รวม	12
ด้านการคมนาคม	
1. สถานที่จอดรถน้อย ไม่เพียงพอกับบุคลากรที่เข้ารับการอบรม	3
2. การคมนาคมติดขัด การเดินทางไป-มาไม่สะดวก	2
3. ควรเปิดประตูด้านหลังสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อให้สามารถเดินทางสะดวกมากกว่านี้	1
4. ควรมีป้ายบอกตำแหน่งและชื่อของอาคารอย่างน้อย 1 ชุด บริเวณหน้าประตูเข้า-ออก (ป้อมยาม)	1
5. ควรมีบริการรถเข้า-ออก หรือจุดเรียกรถแท็กซี่ เพื่ออำนวยความสะดวก	1
รวม	8