

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที

ผู้เขียน นางอัญชิสรา ภิเศก

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่เข้ามา รับการฝึกอบรม/สัมมนา ที่สถาบันวิชาการ ทีโอที ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 389 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดการรับรู้คุณภาพบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมของสถาบันวิชาการ ทีโอที ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจ

เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งที่ต้องสัมผัสได้ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความรับผิดชอบต่อการบริการ การให้ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพบริการทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจ

**Independent Study Title** Customers Perception of Service Quality of TOT Academy

**Author** Mrs. Aunchisa Pisake

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Chuchai Smithikrai Chairperson

Assistant Professor Orapin Suntidhirakul Member

**ABSTRACT**

The purpose of this independent study was to measure customers' perception of service quality of TOT Academy.

The sample was 389 employees of TOT Public Company Limited who attended training courses at TOT Academy during January to December 2004. Data were collected by using questionnaires measuring perception of service quality. The statistics employed in data analysis were percentage, mean and standard deviation.

It was found that the overall perception of service quality of TOT Academy was at a satisfactory level.

Each component of the service quality, i.e., tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, were perceived at a satisfactory level.