

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน)
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019
GUIDELINES OF SERVICE QUALITY DEVELOPMENT IN THE INFORMATION
TECHNOLOGY TAOKAENOI FOOD & MARKETING PUBLIC COMPANY
LIMITED IN SITUATION CORONAVIRUS 2019 PANDEMIC

นิพนธ์ รังสิมาหริวงศ์¹ ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์²

Nipon Rungsimaharivong¹ Chatchai Laoketkarn²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ 2) เปรียบเทียบความคาดหวังการรับรู้และช่องว่างของคุณภาพการบริการ และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ตัวอย่างคือพนักงานของบริษัท จำนวน 234 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงได้ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ t-test (Dependent), t-test (Independent), One-way ANOVA มีการทดสอบต่อรายคู่โดยใช้วิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ ทั้งสองด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ความคาดหวัง 4.38 การรับรู้ 4.36 รองมา ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย ความคาดหวัง 4.34 การรับรู้ 4.32 และด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง 4.30 การรับรู้ 4.27 2) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างของคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการเปรียบเทียบผู้ใช้บริการที่มี อายุ และสถานที่ทำงาน มีความแตกต่างกัน ตามอายุ คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30-35 ปี, อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี, E-Mail: Mailtonipon@gmail.com
Master of Business Administration degree students, Faculty of Business Administration, Thonburi University

² ผู้ช่วยคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี
Assistant Dean, Faculty of Business Administration, Thonburi University

ปีขึ้นไป และเมื่อจำแนกคู่ตามสถานที่ทำงาน คือ สำนักงานเมืองทอง และโรงงานโรจนะ โรงงานนพวงศ์ และโรงงานโรจนะ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของการบริการ ควรปรับปรุงบริการที่มีมาตรฐาน และพร้อมในการบริการอยู่เสมอ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานแบบ WFH และควรปรับปรุงเรื่องการดูแลเอาใจใส่พนักงานที่เข้ามาใช้บริการ ควรถามไถ่ถึงปัญหาในการใช้งานในบริการต่าง ๆ ความเชื่อมั่นต่อการบริการ เจ้าหน้าที่ควรสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้องชัดเจน และมีความรวดเร็วให้มากขึ้น การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรให้บริการเมื่อมีร้องขออย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความคาดหวัง, การรับรู้

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality expectations and perceptions, 2) to compare perceived expectations and service quality gaps, and 3) to compare expectations and perception of service quality of information technology According to personal characteristics, Taokaenoi Food and Marketing Public Company Limited, in the situation of the 2019 coronavirus epidemic, the research instrument was a questionnaire. The sample consisted of 234 employees of the company. The instruments used in data collection were verified for accuracy 0.92. Data were analyzed using statistical software packages. The statistics used in the data analysis were: the data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The inferential statistics were t-test (Dependent), t-test (Independent), One-way ANOVA. Tests were performed per pair using LSD method.

The results showed that 1) the level of expectation and perceived service quality Both sides are at the highest level. in terms of providing confidence in the service The highest mean, expectation 4.38, perceived 4.36, followed by patient response, mean expectation 4.34, perceived 4.32, and caregiver aspect. Mean Expectation 4.30 Perception 4.27 2) Expectation Comparison Results Perceived and gaps in service quality are different with statistical significance at 0.05 3) the results of comparison of expectations and perceived service quality according to personal characteristics The results of the comparison of service users with age and workplace There is a difference according to age, ie under 30 years old and 30-35 years old, under 30 years old and 41 years old and over, and when classified according to the workplace is Muang Thong Office and the Rojana factory, Nopphawong factory, and Rojana factory It was statistically significant at 0.05.

Recommendations from the study found that service reliability Should improve service with standards and always ready to serve the concreteness of the service The equipment and facilities that can meet the requirements of WFH should be improved and the care of employees who come to use the service should be improved. Should ask about problems in the use of various services, confidence in the service. Officers should be able to solve problems clearly and accurately. and more speed Responding

to the needs of service recipients Service should be provided when requested quickly and in a timely manner.

Keywords: Service quality, expectation, perception

บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ องค์การอนามัยโลก (WHO) ยกระดับให้เป็น “ภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic)” และทำให้สภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยถดถอยลงอย่างต่อเนื่องและได้รับผลกระทบกันทุกภาคส่วนของทุกอุตสาหกรรม จากนโยบายและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของภาครัฐ มีคำสั่งตามข้อกำหนดฯ สำหรับเขตพื้นที่สถานการณ์ที่กำหนด เป็นพื้นที่ควบคุม พื้นที่เฝ้าระวังสูง และพื้นที่นำร่องด้านการท่องเที่ยว ตามบัญชีรายชื่อจังหวัดแนบท้าย คำสั่งนี้ บังคับใช้มาตรการควบคุมแบบบูรณาการ และโรงงานของบริษัท ก็อยู่ในเขตพื้นที่ควบคุม

บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายขนมขบเคี้ยวประเภทสาหร่ายรวมทั้งเป็นผู้ผลิต และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารประเภทอื่นๆ เช่น ผลิตภัณฑ์เวโปรตีน ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมเพื่อสุขภาพ ผลิตภัณฑ์ชาสมุนไพรดื่ม ผลิตภัณฑ์ขนมขบเคี้ยวจากเนื้อปลา เพื่อจำหน่ายทั้งในประเทศ และส่งออกไปยังต่างประเทศ โดยบริษัทได้มีออฟฟิศอยู่ที่เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี และมีโรงงานที่ใช้ผลิตอยู่ 2 แห่งด้วยกัน คือ โรงงานนพวงศ์ จังหวัดปทุมธานี และ โรงงานโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากวิกฤต COVID-19 ในประเทศไทยนั้น สถานประกอบการของแก้วแก่น้อยทุกแห่งก็ได้รับผลกระทบเช่นกันคือ พบพนักงานติดเชื้อจากคนใกล้ชิดจากบ้าน เป็นจำนวนมากและมีการปิดบังอาการ โดยไม่มีการแจ้งอาการกับหัวหน้างานหรือฝ่ายบุคคลของบริษัท รวมทั้ง ไม่แสดงอาการ ทำให้เกิดการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง จึงจำเป็นต้องหยุดการผลิต 2 สัปดาห์ของทั้งสองโรงงาน และออฟฟิศ เพื่อทำความสะอาดและฆ่าเชื้อพื้นที่และออกมาตรการป้องกันและควบคุมเชิงรุก โดยให้พนักงานทุกคน ตรวจหาเชื้อ COVID-2019 ก่อนที่จะเปิดโรงงาน และออฟฟิศอีกครั้ง และจากนโยบายภาครัฐทำให้องค์กรมีการปรับนโยบายบริหารและนโยบายการทำงานของบริษัท ให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐดังนี้

- 1.ประกาศที่ 082/2564 เรื่อง มาตรการป้องกัน COVID-19 และมาตรการ WFH
- 2.ประกาศที่ 025/2565 เรื่อง มาตรการการเข้าปฏิบัติงาน เป็นสัดส่วน 70%-100%

ด้วยมาตรการและนโยบายดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานจากการทำงานที่บริษัท ไปทำงานแบบ WFH ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการทำงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทเพราะขาดความรู้ความเข้าใจรูปแบบการบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไป อุปกรณ์และความพร้อมของระบบสารสนเทศที่มีอยู่ที่บ้านไม่สามารถสนับสนุนให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งการเข้าถึงระบบการทำงานจากที่บ้านต้องผ่านโปรแกรม VPN การใช้โปรแกรมประชุมออนไลน์ ทักษะการใช้งานที่เปลี่ยนไปจากเดิม ปัญหาอุปกรณ์ที่บ้านไม่อำนวยความสะดวก ปัญหาอินเทอร์เน็ตที่บ้าน การจ่ายค่าตอบแทนผ่านระบบ

payroll (time attended) ของพนักงาน ที่ WFH จากระบบสแกนใบหน้า มาเป็นระบบ check in ผ่านมือถือ การที่ไม่สามารถเข้าโรงงานได้ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศจากนโยบาย Bubble and Seal เนื่องจากสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ได้รับการอนุญาตให้เข้าโครงการในช่วงแรกของการเริ่มโครงการ Bubble and Seal การพบปัญหาและการแจ้งปัญหาต่างๆ ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่สายงานสารสนเทศเข้าแก้ปัญหาหรือเกี่ยวกับงานบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจากเดิมแจ้งปัญหาผ่านระบบโทรศัพท์ที่บริษัทหรือระบบ MAS ก็จะมีเจ้าหน้าที่มาให้บริการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ถึงโต๊ะทำงาน เปลี่ยนเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือ หรือโปรแกรมรีโมท VPN ดังนั้นระบบสารสนเทศของบริษัทถือได้ว่าเป็นโครงสร้างหลักสำหรับองค์กรสมัยใหม่ที่มีความสำคัญยิ่งในยุคปัจจุบัน เพราะที่บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นระบบ ERP-SAP HANA, IBM TM1, WMS, MAS, BIG DATA, Online Documents, E-Mail, E-Workflow, Video Conference เป็นต้น และโปรแกรมหอการค้าข้างต้น สายงาน MIS มีหน้าที่ให้บริการในรูปแบบการแก้ปัญหา การให้คำปรึกษา การให้ความรู้ในการอบรม การให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์สารสนเทศ การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต และดูแลรักษาระบบต่างๆ ทำให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้งานระบบของบริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพ จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้พนักงานและผู้บริหารของบริษัทเริ่มมีความคาดหวังในเรื่องคุณภาพการบริการจากสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น คุณภาพการบริการที่ดีอยู่หรือไม่ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ เพื่อศึกษาหาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และสามารถตอบสนองทำให้ธุรกิจดำเนินได้ต่อเนื่องในสถานการณ์วิกฤติ COVID-19 นี้หรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบของคุณภาพการบริการและให้องค์กรสามารถแข่งขันและยังคงดำเนินกิจการต่อไปได้ไม่ว่าจะเกิดวิกฤติการระบาดในรอบถัดไป หรือในยามวิกฤติการณ์อื่นๆ ในยุคนิวนอร์มอล ทางบริษัทจึงให้สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเน้นให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ควรคำนึงในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ผู้วิจัยได้มีการประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการของ Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L. L. (1990) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2.ความน่าเชื่อถือของการบริการ 3.การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ 5.การดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อนำผลจากงานวิจัยที่ได้ไปนำเสนอแก่ผู้บริหารของบริษัท โดยใช้ในการเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างคุณภาพการบริการและเพื่อการพัฒนาในด้านคุณภาพการบริการให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานและใช้บริการในบริษัท ทั้งในเชิงด้านนโยบายและเชิงด้านปฏิบัติ รวมถึงการบริหารจัดการในด้านคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างของคุณภาพการบริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยี

สารสนเทศ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

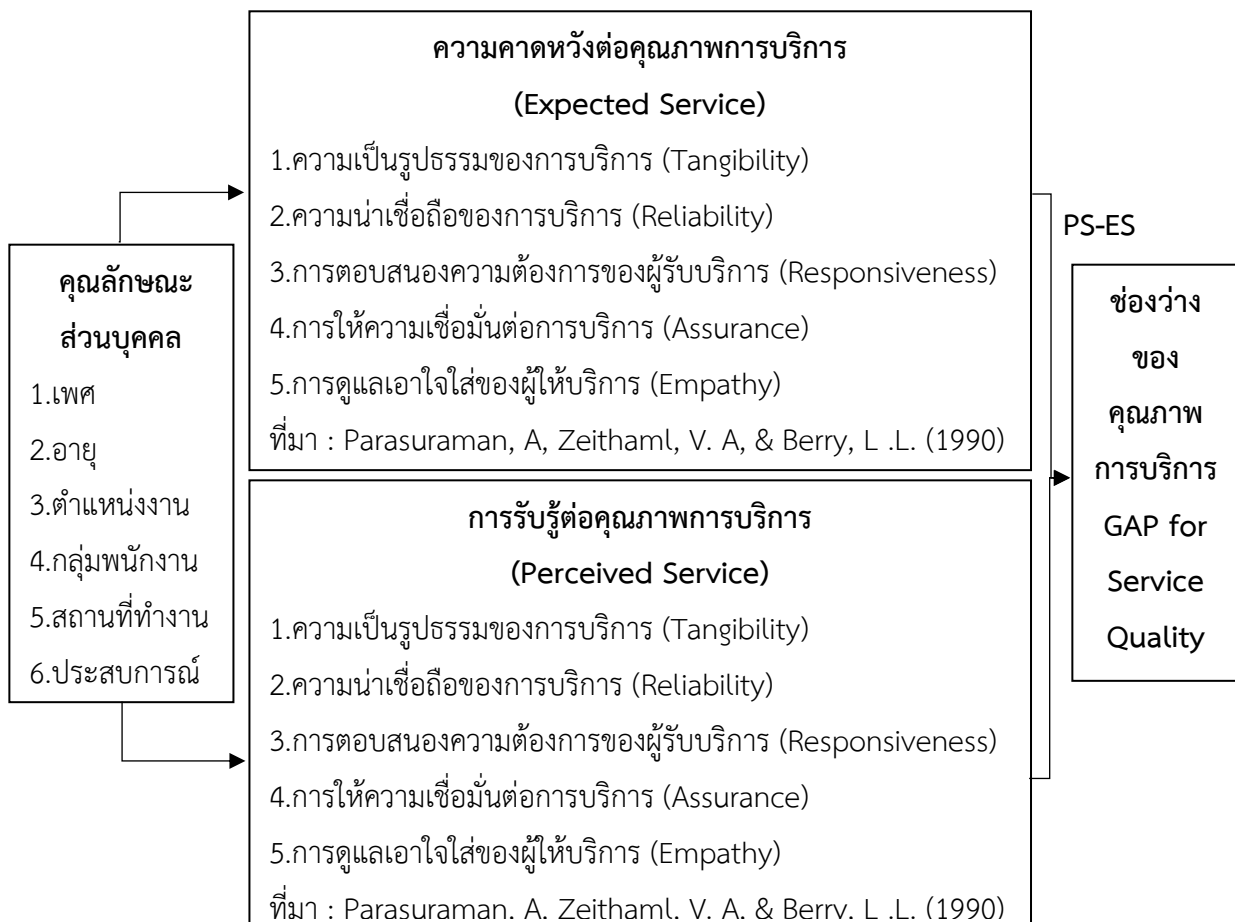
1. ความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกัน
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการที่ต่างกันมีความคาดหวัง การรับรู้ และช่องว่างคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L .L. (1990)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L. L. (1990) กล่าวว่าคุณภาพการบริการความสามารถที่ใช้ในการที่จะตอบสนองความต้องการของธุรกิจการบริการ คุณภาพของการบริการนั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้มีความเหนือกว่าคู่แข่งได้อยู่เสมอ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่สามารถจะสัมผัสได้จากลักษณะทางกายภาพที่ได้ปรากฏออกมาให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบรักษาความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ รวมทั้งคู่มือ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถที่จะรับรู้การบริการนั้น ๆ

2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) หมายถึง พนักงานของบริษัท เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ได้มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมีการบริการได้อย่างถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาดใด ๆ และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการนั้นมีความพร้อมและมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และมีความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานที่มีการร้องขอ หรือเมื่อมีการแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการนั้นมีความเอาใจใส่ในงานบริการ มีความชำนาญในงานที่ทำ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความซื่อสัตย์ต่อผู้รับบริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการนั้นสามารถที่จะเข้าถึงการบริการได้อย่างมีความเข้าใจและ มีความเอาใจใส่ต่อความต้องการในด้านต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศึกษา คือ พนักงานที่ได้รับการบริการของเจ้าหน้าที่ของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 512 คน ใช้สูตร Yamane 1973 ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่ม 225 คน เก็บเพิ่มร้อยละ 4 เท่ากับ 9 คน รวมทั้งหมด 234 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแล้วสุ่มแบบแบ่งประเภท เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม google forms

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนได้ ดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์และแนะนำตัวจากบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในงานวิจัยจำนวน 234 ชุด และการทำ Try-out 30 ชุด ไปยังผู้บริหาร และฝ่ายบุคคล บริษัท แก้วแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) ในจำนวน 234 ราย ผู้วิจัยได้มีการส่งแบบสอบถามและทำการเก็บข้อมูลตามวันและเวลาที่ได้มีการกำหนดไว้ หลังจากนั้นก็ทำการตรวจสอบและนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.9 มีอายุ อยู่ระหว่าง 30-35 ปี ร้อยละ 28.5 รองมาอยู่ระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 26.1 มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 56.0 รองมาตำแหน่งหัวหน้างาน ร้อยละ 20.9 กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 70.9 รองมา ระดับงานบริการ ร้อยละ 10.7 และมีสถานที่ทำงานอยู่ที่ โรงงานโรจนะ ร้อยละ 59.0 รองมา สำนักงานเมืองทอง ร้อยละ 35.5 มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 3.1 ปี ร้อยละ 28.7 รองมา อายุงาน 6.1-10 ปี ร้อยละ 27.4

ตารางที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างของคุณภาพการบริการ (Service Quality = Perceived Minus Expected) หรือ (P-E) เป็นรายด้านและโดยรวม

ลำดับ	ด้านคุณภาพการบริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		ผลต่าง (P)-(E)	t- test	p- value
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1	ความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.19	0.56	4.24	0.55	-0.05	-6.51	0.00*
2	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.10	0.56	4.14	0.55	-0.04	-6.12	0.00*
3	การดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	4.27	0.53	4.30	0.57	-0.03	-6.24	0.00*
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ	4.36	0.56	4.38	0.56	-0.02	-4.12	0.00*
5	การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.32	0.58	4.34	0.57	-0.02	-3.69	0.00*
ค่าเฉลี่ยรวม		4.28	0.53	4.26	0.52	0.02	4.90	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 โดยภาพรวม พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.52) และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการภาพรวม ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.53) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญ 0.05 เป็นตามสมมติฐาน โดยพนักงานของบริษัท มีความคาดหวังที่สูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของบริษัท มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในทุกด้านไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่าช่องว่างของคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยี

สารสนเทศภาพรวมมีคุณภาพดี โดยมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ($P-E=0.02$)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ					
ชาย	61	4.32	0.54	0.977	0.331
หญิง	173	4.24	0.51		
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ					
ชาย	61	4.32	0.55	0.741	0.460
หญิง	173	4.26	0.52		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ความคาดหวัง ($p=0.331$) และการรับรู้ ($p=0.460$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน กลุ่มพนักงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ(ตำแหน่งงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	0.500	4	0.125	0.458	0.766
ภายในกลุ่มรวม	62.439	229	0.273		
รวม	62.939	233			
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ(ตำแหน่งงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	0.362	4	0.091	0.323	0.863
ภายในกลุ่มรวม	64.242	229	0.281		
รวม	64.604	233			
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ(กลุ่มพนักงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	1.659	3	0.553	2.075	0.104
ภายในกลุ่มรวม	61.280	230	0.266		
รวม	62.939	233			

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ(กลุ่มพนักงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	1.407	3	0.469	1.706	0.166
ภายในกลุ่มรวม	63.197	230	0.275		
รวม	64.604	233			
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ(ประสบการณ์ทำงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	1.541	3	0.514	1.924	0.126
ภายในกลุ่มรวม	61.398	230	0.267		
รวม	62.939	233			
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ(ประสบการณ์ทำงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	1.430	3	0.477	1.735	0.160
ภายในกลุ่มรวม	63.174	230	0.275		
รวม	64.604	233			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคาดหวัง ($p=0.766$) และการรับรู้ ($p=0.863$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตาม ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มพนักงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคาดหวัง ($p=0.104$) และการรับรู้ ($p=0.166$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคาดหวัง ($p=0.126$) และการรับรู้ ($p=0.160$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ และ สถานที่ทำงาน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ(อายุ)					
ระหว่างกลุ่ม	3.240	3	1.080	4.161	0.007*
ภายในกลุ่มรวม	59.699	230	0.260		
รวม	62.939	233			

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ(อายุ)					
ระหว่างกลุ่ม	2.947	3	0.982	3.664	0.013*
ภายในกลุ่มรวม	61.657	230	0.268		
รวม	64.604	233			
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ(สถานที่ทำงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	6.888	2	3.444	14.195	0.000*
ภายในกลุ่มรวม	56.051	231	0.243		
รวม	62.939	233			
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ(สถานที่ทำงาน)					
ระหว่างกลุ่ม	6.701	2	3.350	13.366	0.000*
ภายในกลุ่มรวม	57.903	231	0.251		
รวม	64.604	233			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคาดหวัง ($p=0.007$) และการรับรู้ ($p=0.013$) และพบว่าผู้รับบริการในแต่ละสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ความคาดหวัง ($p=0.000$) และการรับรู้ ($p=0.000$) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30-35 ปี	อายุ 36-40 ปี	อายุ 41 ปีขึ้นไป
ความคาดหวัง	$\bar{X}$	4.45	4.17	4.30	4.15
ต่ำกว่า 30 ปี	4.45	-	.279 .003*	.152 .114	.305 .002*
อายุ 30-35 ปี	4.17	-	-	-.127 .159	.026 .778
อายุ 36-40 ปี	4.30	-	-	-	.154 .109
อายุ 41 ปีขึ้นไป	4.15	-	-	-	-

การรับรู้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30-35 ปี	อายุ 36-40 ปี	อายุ 41 ปีขึ้นไป
		4.46	4.20	4.31	4.16
ต่ำกว่า 30 ปี	4.46	-	.258 .007*	.141 .148	.297 .003*
อายุ 30-35 ปี	4.20	-	-	-.117 .203	.039 .682
อายุ 36-40 ปี	4.31	-	-	-	.156 .110
อายุ 41 ปีขึ้นไป	4.16	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า พนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 30-35 ปี มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ความคาดหวัง ($p = .003$) และการรับรู้ ($p = 0.007$) และ พนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยที่ ความคาดหวัง ($p = .002$) และการรับรู้ ($p = 0.003$) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่ LSD

ตามสถานที่ทำงาน ความคาดหวัง	$\bar{X}$	สำนักงานเมืองทอง	โรงงานนพวงศ์	โรงงานโรจนะ
		4.05	4.12	4.40
สำนักงานเมืองทอง	4.05	-	-.068 .646	-.357 .000*
โรงงานนพวงศ์	4.12	-	-	-.289 .044*
โรงงานโรจนะ	4.40	-	-	-
การรับรู้	$\bar{X}$	สำนักงานเมืองทอง	โรงงานนพวงศ์	โรงงานโรจนะ
		4.07	4.13	4.42
สำนักงานเมืองทอง	4.07	-	-.067 .655	-.352 .000*
โรงงานนพวงศ์	4.13	-	-	-.285 .05*
โรงงานโรจนะ	4.42	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ที่สถานที่ทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า สถานที่ทำงานที่ สำนักงานเมืองทองและโรงงานโรจนะ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ความคาดหวัง ($p=0.000$) และการรับรู้ ($p=0.000$) และสถานที่ทำงานที่ โรงงานนพวงศ์และโรงงานโรจนะ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยที่ ความคาดหวัง ($p=0.044$) และการรับรู้ ($p=0.05$)

อภิปรายผล

1. วัตถุประสงค์ที่ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ

จากผลการศึกษา ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีความคาดหวังเป็นอันดับแรก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ รองมา ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับดังในตารางที่ 1 และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีการรับรู้เป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ รองมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทั้งสองด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการ (Conceptualization of Perceived) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องของการรับรู้ต่อผู้รับบริการว่าเป็นความตั้งใจที่จะวัดการรับรู้พื้นฐานของผู้มาใช้บริการ เพื่อจะเป็นสิ่งที่แทนมาตรฐานการบริการที่ดี ซึ่งใช้แทนระดับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการคิดว่าพอใช้ได้ น่าพอใจหรือพอทนได้ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท เถ้าแก่น้อย ฟู้ดแลนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) เห็นว่ามาตรฐานการบริการที่ดี ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจ จะได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของชลาธาร จงภักดี (2561) ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซายซ์การ จำกัด ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการระบบนัดหมายมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความสอดคล้องกันในทุกด้านยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่ได้ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของของบุษกร ปิงประเสริฐ (2556) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพชีวิตการบริการของธุรกิจซอฟต์แวร์สต็อกบ้านไฟ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการของธุรกิจ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความสอดคล้องกันในทุกด้านยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้และช่องว่างของคุณภาพการบริการ

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบ พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพนักงานที่มาใช้บริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้ ในทุกด้านและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของบริษัท มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในทุกด้าน พบว่า คุณภาพการบริการมีคุณภาพ โดยมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการ และในรายด้านมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) คือ การวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการที่มารับบริการ และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มารับบริการ (P-E) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบทุกข้อ คุณภาพการบริการที่ดีที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการตอบสนองความต้องการของพนักงานที่เข้ามาใช้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว เจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความช่วยเหลือและบริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติและบริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเอื้ออาทรและเอาใจใส่ต่อพนักงานที่เข้ามาใช้บริการ และ เจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท มีความเต็มใจในการช่วยเหลือและให้บรรเทาผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ วงศ์นาค (2562) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของส่วนบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและเครื่องจักร บริษัท อิทธิไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบทุกข้อคุณภาพการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลาธาร จงภักดี (2561) ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการระบบนัดหมาย บริษัท ไทโยต้าซัพPLY จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบทุกข้อ

3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันในทุกด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) การ

รับรู้ หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้บริการที่จะคำนึงถึงสิ่งที่จะได้รับจากใช้บริการนั้น ๆ หรือได้จากประสบการณ์เดิมของผู้ใช้บริการที่เคยได้รับการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ วงศ์นาหล้า (2562) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของส่วนบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและเครื่องจักร บริษัท ถิรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การรับรู้ในคุณภาพการบริการสูงกว่าความคาดหวังในบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลาธาร จงภักดี (2561) ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซาย์รัชการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ แตกต่างกันอย่างมีความคาดหวังในการใช้บริการของระบบนัดหมายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ส่งผลให้การรับรู้สูงกว่าความคาดหวังในบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องแรกกับ การบริการที่มีมาตรฐาน และมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอซึ่งจะส่งผลต่อชื่อเสียงของบริษัทให้ได้ตามความคาดหวัง รองมา เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงเรื่องการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ อาทิเช่น วิธีการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อโปรแกรมต่าง ๆ ในการให้บริการภายในบริษัท ถ้าทำได้ดีแล้วจะทำให้เกิดการแนะนำหรือบอกต่อภายในองค์กร และควรปรับปรุงบริการให้มีมาตรฐาน และมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความไว้วางใจจากพนักงานตามความคาดหวังมากขึ้น

2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานและมีความทันสมัยภายในบริษัทให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ รองลงมา บริษัทควรมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานที่มีความทันสมัยที่สามารถรองรับการทำงานแบบ WFH หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินได้ไม่ติดปัญหา บริษัทควรมีคู่มือและวิธีการใช้รวมถึงขั้นตอนการใช้ของอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครบถ้วนมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น ระบบสารสนเทศที่มีควรตอบสนองความต้องการในการใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์จนสามารถสร้างความมั่นใจในการใช้งานระบบและเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงเรื่องแต่งกายให้มีที่สุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น

3. ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องแรกกับ เจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุงเรื่องการดูแลเอาใจใส่พนักงานที่เข้ามาใช้บริการ และควรถามไถ่ถึงปัญหาในการใช้งานในบริการด้านต่าง ๆ รองลงมา ควรมีการแนะนำการบริการต่าง ๆ ของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างครบถ้วนและมีความชัดเจนให้มากยิ่งขึ้น และควรเปิดโอกาสให้พนักงานซักถามและตอบข้อ

สงสัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ให้มากขึ้น ควรแสดงออกถึงความเต็มใจในการช่วยเหลือ ความเอื้ออาทรและเอาใจใส่ต่อพนักงานที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้งานรู้สึกและรับรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อการบริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องแรกกับ เจ้าหน้าที่ ควรสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้องชัดเจน และมีความรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้น รองลงมา ควรปรับปรุงเรื่องทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้ระบบสารสนเทศและการบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และบริการด้วยความสุภาพ

5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องแรกกับ การให้บริการเมื่อมีร้องขออย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา รองลงมาได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อช่วยเหลือพนักงานของบริษัทให้เร็วมากขึ้น และควรตอบสนองให้เร็วขึ้นเมื่อมีการติดต่อไป เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความเอาใจใส่ดูแลพนักงานที่มีเข้ามาใช้บริการของสายงานสารสนเทศ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพถึงสาเหตุของการขาดคุณภาพการให้บริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการอธิบายสาเหตุและเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการขาดคุณภาพการให้บริการของสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ถ้าแก่น้อย ฟุตแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) ข้างต้น

บรรณานุกรม

- พรศักดิ์ วงศ์นาคล้ำ. (2562). **คุณภาพการให้บริการของส่วนบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและเครื่องจักร บริษัท อิทธิไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์นี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธาร จงภักดี. (2561). **การเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการระบบนัดหมาย บริษัท โตโยต้าซาย์การ จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- บุษกร ปังประเสริฐ. (2556). **ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของธุรกิจ ซอฟต์แวร์สต็อกบ้านไฟ อำเภอบ้านไฟ จังหวัดขอนแก่น.** การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A, & Berry, L .L. (1990). **Delivering Quality service : Balancing customers perceptions and expectations.** New York The Free Pres.