

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า
โรงเรียนสอนภาษาจีนกลางในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายเสรี วงศ์สมฤดี

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผศ. พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาลำดับของการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ และเปรียบเทียบลำดับของการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการระหว่างลูกค้าที่เรียนในโรงเรียนสอนภาษาจีนกลางที่มีความแตกต่างในลักษณะการบริการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีนกลาง โดยเครื่องมือที่ใช้ เป็น แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทางประชากร แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ และข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ วิเคราะห์สมมติฐานด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับ

ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ได้รับการสนับสนุนเป็นบางส่วน กล่าวคือ ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุ และ สถานภาพสมรส จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการใน

ระดับที่แตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการอย่างแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือ ลูกค้าที่เรียนในโรงเรียนสอนภาษาจีนกลางที่มีลักษณะความหลากหลายในการบริการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการแตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Service Quality as Perceived by the Chinese Language School's Customers in Chiang Mai Province

Author Mr. Seree Wongsomrudee

Degree Master of Science (Industrial and Organization Psychology)

Independent Study Advisor Asst.Prof.Pismai Wibulswasdi

Abstract

The objectives of this research were to study the rank of service and to compare two schools with different type of service as perceived by consumers. Data were collected from 200 student samples at Chinese language schools. The research instruments were questionnaires , which composed of 3 parts: demographic data , perception of service quality determinants and opinion of service satisfaction. Two hypotheses were analyzed by SPSS program computing percentage ,means ,standard deviation t –test and Kendall coefficient of concordance W .

The results were summarized as follows:

The first hypothesis was partially supported , consumers with different sex ,age and marital status rated the importance of service quality determinants differently. Nevertheless, no significant differences of rating were found among consumers with different occupation , level of education and income.

The second hypothesis was supported , consumers who studied at different type of service Chinese schools , rated the importance of service quality determinants differently.