

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน
 จังหวัดเชียงใหม่
 ผู้วิจัย นางสาวพิมพ์ชนก คັນสนีย์
 ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
 คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร	ประธานกรรมการ
ดร. ณรงค์ศักดิ์ จันทน์นวล	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ ภูประเสริฐ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการและระดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ โดยอาศัยกรอบความคิดของทฤษฎีว่าด้วยบทบาท (role theory) และตัวแบบซึ่งอธิบายคุณภาพของการบริการ (conceptual model of service quality) รูปแบบการวิจัยมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 409 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยเป็นผู้บริโภคที่ใช้บริการประเภทใดประเภทหนึ่งในสี่ประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน บริการซักอบรีด โรงภาพยนตร์ และธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้มีอยู่สองข้อด้วยกัน คือ (1) ผู้บริโภคซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อบริการที่กำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่าง (2) ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญต่อบริการที่กำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่างไปตามประเภทของการบริการ ผลการสำรวจได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่หนึ่งบางส่วน กล่าวคือ พบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรทางด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางภรรยาแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อบริการที่กำหนดคุณภาพของการบริการแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่างกันให้ความสำคัญต่อบริการที่กำหนดคุณภาพของการบริการอย่างแตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่

สนับสนุนสมมติฐานข้อที่สอง กล่าวคือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการต่างประเภทกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการแต่ละประเภทอย่างไม่แตกต่างกัน

นอกจากนั้นการวิจัยครั้งนี้ ได้ค้นพบปัจจัยใหม่ที่มีส่วนกำหนดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการขยายผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ และยังได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าบางประการที่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การที่ให้บริการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารและจัดการให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคมากที่สุด

Thesis Title Determinants of Service Quality as Perceived by Consumers in
Chiang Mai

Author Miss Pimchanok Sunsanee

Degree Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)

Examining Committee:

Assistant Professor Dr. Chuchai Smithikrai	Chairman
Dr. Narongsak Chunnual	Member
Assistant Professor Kannikar Bhuprasert	Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the determinants of service quality and their relative importance as perceived by consumers in Chiang Mai. This study is rooted in the theoretical framework of role theory and a conceptual model of service quality. A survey research design was used and data were collected by using structured interviews. The sample used in the study was obtained by purposive sampling, consisting of 409 consumers who had been recent users of one of four types of services; that is hospital, laundry and dry cleaning, theatre, and commercial bank.

Two hypotheses were tested in this study: (1) consumers differing in demographic factors would rate the importance of determinants of service quality differently, (2) consumers of different types of services would rate the importance of determinants of service quality differently. Results indicated that the first hypothesis was partially supported; that is consumers with different sex, age, and marital status rated the importance of determinants of service quality differently. Nevertheless, no significant difference of ratings was found among consumers with different occupation, level of education, and level of income per month. The finding did not support the second hypothesis; that is no significant difference of ratings was found among consumers buying different types of services.

Moreover, this study discovered some new determinants of service quality, which extended the previous investigation about service quality dimensions. This study offers some valuable implications for managing their services to achieve maximum customer satisfaction.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University