

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า
โรงเรียนสอนภาษาจีนกลางในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายเสรี วงศ์สมฤดี

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผศ. พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาลำดับของการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ และเปรียบเทียบลำดับของการรับรู้ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการระหว่างลูกค้าที่เรียนในโรงเรียนสอนภาษาจีนกลางที่มีความแตกต่างในลักษณะการบริการ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการโรงเรียนสอนภาษาจีนกลาง โดยเครื่องมือที่ใช้ เป็น แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 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