

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของบริษัท ดิ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จังหวัดศรีสะเกษ
ผู้จัดทำ	นาย ศรีณยู วรกล้าปี
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ยูวลักษณ์ จิระกิตติการ
วันที่อนุมัติผลงาน	6 มีนาคม 2557
จำนวนหน้า	59 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพบริการ / ความคาดหวัง / บริการที่รับรู้ / บริษัท ดิ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของบริษัท ดิ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาาระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้งในด้านความคาดหวัง และบริการที่รับรู้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าที่มารับบริการของทางบริษัท ดิ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 ธันวาคม พ.ศ.2556 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 75 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากทฤษฎีคุณภาพการบริการของพาราเซอรามาเนน ซึ่งวัดความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้จริงทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การให้ความมั่นใจ 4) การดูแลเอาใจใส่ 5) การตอบสนอง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลทางสถิติ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (S.D) เพื่อหาระดับการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้ พร้อมทั้งหาความแตกต่างของระดับความคาดหวังและบริการที่รับรู้

จากการศึกษาพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นส่วนใหญ่ จะมีเพียงเรื่องการตอบสนองที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในบางประเด็น ซึ่งในส่วนที่ผู้รับบริการยังไม่พอใจถือเป็นส่วนสำคัญสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อทำให้บริษัท ดิ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด พัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง