

## บทคัดย่อ

เรื่อง : คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ  
 ผู้วิจัย : ศิริินภา ล้ำเลิศ  
 ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์  
 คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความคาดหวัง, การรับรู้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (2) ศึกษาปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอำนาจเจริญ และ (3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นสมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญ จำนวนทั้งสิ้น 212 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานเพื่อทดสอบ สมมติฐาน Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ Paired-Samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.29$ ) โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านการตอบสนองความ ต้องการมากที่สุด อันดับสุดท้ายคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.56$ ,  $\sigma = 0.24$ ) โดยผู้ใช้บริการมีการรับรู้อันดับหนึ่งคือ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความ ต้องการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และน้อยที่สุดคือด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (3) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน (4) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งในการ เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อำนาจเจริญแตกต่างกัน (5) ค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน พาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อำนาจเจริญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญในทุกด้าน

## ABSTRACT

TITLE : SERVICE QUALITY OF OFFICE OF PROVINCIAL COMMERCIAL AFFAIRS  
AMNAT CHAROEN

AUTHOR : SIRINAPHA LAMLERT

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : ASST. PROF. UTHAI UNPHIM, Ph.D.

KEYWORDS : SERVICE QUALITY, EXPECTATIONS, PERCEPTIONS

The purposes of this research were (1) to study the level of service user expectations and perceptions of service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen; (2) to study demographic factors affecting expectations and perceptions regarding service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen, and (3) to compare the level of expectations and perceptions of service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen. Quantitative research methods were used to collect data from the entire population group comprised of the 212 members of the Amnat Charoen Business Club network. The research tool was a questionnaire with a reliability of 0.91. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, inference statistics to test the hypothesis, Independent Sample t-test, One-way ANOVA and a Paired-Samples t-test at the statistical significance level of 0.05.

The results of the study demonstrated that overall, customer expectations were at a high level ( $\mu = 3.77$ ,  $\sigma = 0.29$ ). In general, the users have considered their demands as the top priority, while practical aspects of services ranked lowest in the list. (2) Perceptions about the level of service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen was at the highest level ( $\mu = 4.56$ ,  $\sigma = 0.24$ ). In general, users have considered the reliability of services and the response to their demands as their top priority, followed by the trustworthiness and practical aspects of services which ranked lowest in the list. (3) Different demographic factors such as occupation and average monthly income influenced differing expectations concerning service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen. (4) Different demographic factors such as occupation and average monthly income, along with service utilization, can lead to varying perceptions regarding service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen. (5) The mean between expectations of service quality and perceptions of service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen was significantly different at a 0.01 level. In all aspects, perceptions were found to be higher than expectations regarding service quality at the Office of Provincial Commercial Affairs, Amnat Charoen.