

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการให้บริการ	7
2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	18
2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	20
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.5 เกณฑ์การแปลผล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ในการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	51
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	89
5.2 อภิปรายผล	94
5.3 ข้อเสนอแนะ	97
เอกสารอ้างอิง	100
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	106
ข ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	108
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
ประวัติผู้วิจัย	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	35
3.1	40
4.1	44
4.2	46
4.3	46
4.4	48
4.5	49
4.6	50
4.7	51
4.8	52
4.9	52
4.10	54
4.11	55
4.12	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประชากร จำแนกตามระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ 57
4.14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน 58
4.15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุกับ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน 59
4.16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน 60
4.17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน 61
4.18	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม 62
4.19	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ 63
4.20	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 64
4.21	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่น ในการบริการ 65
4.22	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ กับระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ 66
4.23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน 67
4.24	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความ คาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม 68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	68
4.26 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	59
4.27 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ	70
4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	70
4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	72
4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	73
4.31 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	74
4.32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	74
4.33 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	75
4.34 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม	77
4.35 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ	78
4.36 การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.37	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	80
4.38	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการรับรู้ต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม	81
4.39	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับการรับรู้ต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	81
4.40	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่น ในการบริการ	82
4.41	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนอง ความต้องการ	83
4.42	การเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเอาใจใส่ ในบริการ	83
4.43	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการกับระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้าน	84
4.44	ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	85
4.45	ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายด้าน	86
4.46	ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายข้อ	87
5.1	สรุปสมมติฐาน	91
5.2	ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง การรับรู้ และ คุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	93
5.3	การจัดอันดับคะแนนความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการของสำนักงาน พาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	94

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่างๆ เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณภาพ	10
2.2	โมเดลคุณภาพการบริการ	12
2.3	โครงสร้างการบริหารของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	25

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี