บทคัดย่อ

169923

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุชีรา ฐิติภูมิเดชา

ชื่อปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การวิจัยการศึกษา

ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ สุริยวงศ์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามขนาด ประเภทธุรกิจ เหตุผล และประเภทบริการที่ใช้ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด จำนวน 252 บริษัท โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ชนิดมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) จำนวน 45 ข้อ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ 154 บริษัท และได้รับคืน 153 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 99.35 และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé post hoc comparison)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ระดับมากได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ขนาดขององค์กรที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทโกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 ส่วนในด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

3. ประเภทขององค์กรที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 ส่วนในด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

4. สาเหตุของการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

5. ประเภทที่ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

169923

ส่วนในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

ABSTRACT

169923

Thesis Title An Evaluation of Customer Satisfaction Regarding the Service Provided by Golden Mild Service Co., Ltd.

Student's Name Miss Sucheera Thitiphumdecha

Degree Sought Master of Education

Major Educational Research

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Somboon Suriyawongse Chairperson

2. Assoc. Prof. Pensee Setthawong

The aim of this study was to evaluate the satisfaction of customers regarding the services of Golden Mild Service Co., Ltd. The satisfaction of customers regarding the services provided by the company were evaluated and compared by classifying the customers according to their size, type of business, reasons, and types of service. The problems regarding these services were studied. Suggestions regarding the services provided by the company were collected from customers by Simple Random Sampling with the final sample consisting of 252 companies. A questionnaire was used as a tool to evaluate the level of satisfaction with the services of Golden Mild Service Company Limited, which were determined by a five-point rating scale. The questionnaire, consisting of forty-five questions, was sent to 154 companies in all, of which 153 companies filled in the forms and returned them to the

researcher. The returned questionnaires (99.35%) were analyzed in terms of frequencies, means, standard deviation, and a one way analysis of variance. The Scheffé post-hoc comparison was used to determine any differences.

The results of this research can be summarized as follows.

1. The customers had a high level of satisfaction with the services of Golden Mild Service Co., Ltd in terms of their reliability, responsiveness to the customers, cost of the company's services, and the personality and human relations skills of the staff. While a moderate level of satisfaction was found in terms of the quality of their services, usefulness of the services, and the knowledge and skills of the staff.

2. Differences in the size of the organization had no difference in terms of the level of satisfaction with the services of the company, at the level of 0.05. These were determined from the reliability, the responsiveness of the customers, the personality and human relations of the staff. Conversely, cost of the company's services, the knowledge and skills of members of staff displayed a difference in the degree of satisfaction at the level of 0.05.

3. As regards the relationship between the types of organization and customers' level of satisfaction with the services of Golden Mild Service Co., Ltd., differences were found at the level of 0.05. These were determined from reliability of the company, the responsiveness to the customers, the quality of the services, the usefulness of the services, and the personality, human relations skills, and the knowledge and skills of the staff. On the other hand,

the cost of the company's services exhibited a statistically significant difference of 0.05.

4. The difference in reasons for using the services of the company had no different satisfaction in all aspects with the level of 0.05.

5. The customers of Golden Mild Services Co., Ltd. in which used different types of services did not show different satisfaction to the services of the company. These were determined from the responsiveness of the customers, quality from the services, usefulness from the services, personality of the staff, and human relations of the staff. While the satisfaction determined from payment of services, knowledge and skills of staff were different at the level of 0.05.