

คุณภาพการให้บริการของ ฟี.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

พิมพ์วิทย์ พรหมเจริญ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

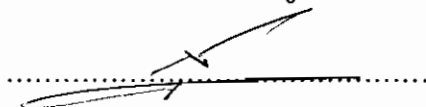
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ พิมพ์วิมล พรหมเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

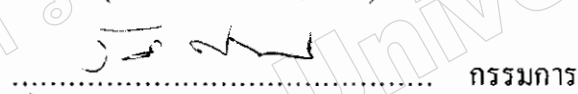


(ดร.กิจเชต ไกรวาส)

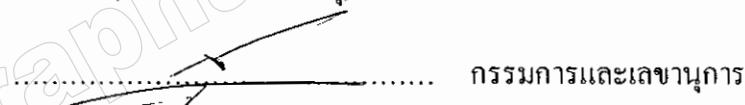
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

 ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวัฒน์ พิมพ์จินดา)

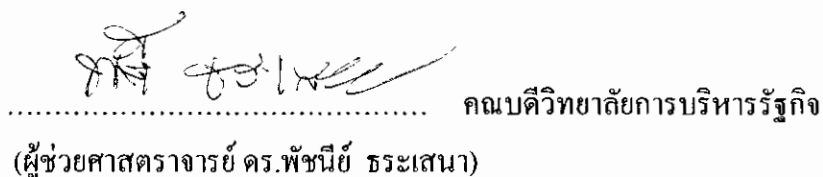
 กรรมการ

(ดร.วัลลภ ศัพพ์พันธุ์)

 กรรมการและเลขานุการ

(ดร.กิจเชต ไกรวาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และการสนับสนุนจาก คณาจารย์หลายท่าน โดยเฉพาะ ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ เอกลักษณ์ ณีถฤทธิ และดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทุกท่าน ที่ได้กรุณา ตรวจสอบปัญหาพิเศษ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่อง จนปัญหาพิเศษฉบับนี้ มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้ศึกษากราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็น อย่างดี และเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ช่วยแจกแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำปัญหาพิเศษนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจต่อไป

พิมพ์วิทย์ พรหมเจริญ

53930323: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพ/ การให้บริการ/ คุณภาพการให้บริการ

พิมพ์วิณั พรหมเจริญ: คุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา

จังหวัดชลบุรี THE QUALITY OF THE SERVICES PP SNOOKER CLUB SRIRACHA

CHONBURI. อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กิจฐะเขต ไกรवास, ปร.ค. 81 หน้า, ปี พ.ศ. 2555.

การศึกษาเรื่อง คุณภาพของการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ และใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดีส่วนคุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่น สนุกเกอร์ วันที่นิยมมาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ความถี่ในการเล่น ผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ และ ชนิดของเกมสที่นิยมเล่นต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

53930323:MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A. (GENERAL
ADMINISTRATION)

KEY WORDS: QUALITY/ SERVICE/ SERVICE QUALITY

PHIMPRAWI PHROMCHALOEN: THE QUALITY OF SERVICE AT PP
SNOOKER CLUB SI RACHA DISTRICT, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR:
KITTACHET KRAIWAT, PhD, 81 P., YEAR 2012.

This study aims 1) to investigate the opinion of the customers of PP Snooker Club, Si Racha District, Chon Buri Province and 2) to compare the opinion of the studied customers towards the quality of service at PP Snooker Club, Si Racha District, Chon Buri Province. Questionnaire is used as data collecting tool and statistics used for data analysis are percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Scheffé's method of paired comparison.

The findings show that the overview of the people's opinion towards the service quality of PP Snooker Club, Si Racha District, Chon Buri Province is rated high in which assurance is rated the highest while reliability is rated the lowest. Considering by aspect, tangibles are rated high while reliability is rated fair. The result of opinion comparison shows that differences of age, practice period, day of playing, expense per visit, frequency of practice, companion, and type of game do not affect the opinion of the customers towards the quality of service while differences of educational level and time of playing the day do at the statistical significance of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	13
ข้อมูลทั่วไปของ พ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
เกณฑ์การแปลผล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	45
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเล่นสแน็กเกอร์ของผู้ใช้บริการ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	44
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	47
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของ พี.พี.สแน็กเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.....	55
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	42
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	43
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	43
4 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสแน็กเกอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	44
5 จำนวนและร้อยละของวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ....	44
6 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการพี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	45
7 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเล่นสแน็กเกอร์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยม ใช้บริการ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	45
8 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	46
9 จำนวนและร้อยละของผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมา ใช้บริการ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	46
10 จำนวนและร้อยละของมีชนิดของเกมสแน็กเกอร์ที่เล่นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมา ใช้บริการ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	47
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับ.....	47
12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับในด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ.....	48
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ.....	51
14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สแน็กเกอร์คลับในด้านการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ.....	53
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับในด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ.....	54
17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามอายุ.....	55
18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามอาชีพ.....	56
19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
21 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสั่นเกอร์.....	58
22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามวันที่นิยมใช้บริการ.....	58
23 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามช่วงเวลาเล่นสั่นเกอร์.....	59
24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของปัจจัยของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงเวลาเล่นสั่นเกอร์.....	59
25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนั่นเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามความถี่ในการเล่นสั่นเกอร์.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ในการเล่นสนุกเกอร์..... 61
27	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง มาใช้บริการ..... 61
28	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ฟิ.พี. สนุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกชนิดของเกมสันทนาการ..... 62
29	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 62

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
2	โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model).....	22
3	รูปแบบคุณภาพตามแนวคิดของจูราน (Juran).....	25
4	ตัวแบบระบบการบริการ (The Servuction Service Model).....	28

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University