

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางป่อค้าวัสดุก่อสร้าง
อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

เจษฎา นิตย์เจริญ

- 8 ต.ค. 2556

327397

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

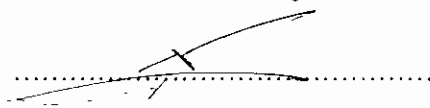
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ เจริญ นิตยเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

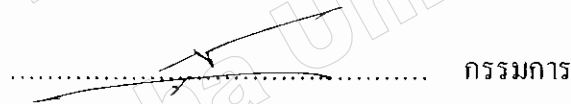


(ดร.กิจชุด ไกรวาส)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค)



กรรมการ

(ดร.กิจชุด ไกรวาส)

..... อ. นิตยเจริญ

กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์เอกลักษณ์ ฉัตรฤทธิ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางป่อ
คำ่วสคูก่อสร้าง อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จากหลายท่านที่ได้
อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรวาส
อาจารย์ ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาสำเร็จ
ลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน
ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถทำงานวิจัย
ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำ
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และอาจารย์เอกลักษณ์ ณ์ฤทธิ อาจารย์ประจำวิทยาลัย
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(Content Validity) ของเครื่องมือในการวิจัยและการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือ
จากผู้รับบริการ ลูกค้าของร้านบางป่อคำ่วสคูก่อสร้างอำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย
อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของร้านบางป่อคำ่วสคูก่อสร้างให้มีคุณภาพต่อไป
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

เจษฎา นิตย์เจริญ

53930304: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการบริการ

เจษฎา นิตย์เจริญ: ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อ
 กำแพงก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ (THE OPINIONS OF CUSTOMERS
 TOWARD SERVICE QUALITY OF BANG BO CONSTRUCTION MATERIALS SHOP,
 AMPHUR BANG BO, SAMUTPRAKARN PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กิจจุฑา
 ไกรवास, ปร.ด. 67 หน้า, ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อ
 กำแพงก่อสร้างอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ
 ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อกำแพงก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
 และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อกำแพง
 อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ
 ความถี่ในการซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง โดยทำการศึกษาจากตัวอย่างผู้ให้บริการจากร้าน
 บางบ่อกำแพงก่อสร้างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
 (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อ
 กำแพงก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ มีคุณภาพ
 การให้บริการสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่น
 และเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้าน
 ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ
 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อกำแพงก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัด
 สมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทการซื้อ ความถี่ในการซื้อ
 กำแพงก่อสร้าง และค่าใช้จ่ายในการซื้อกำแพงก่อสร้างต่อครั้ง ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
 การให้บริการของร้านบางบ่อกำแพงก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ .05

53930304: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINIONS/ SERVICE QUALITY

JASADA NITJAROEN: THE OPINIONS OF CUSTOMERS TOWARD SERVICE QUALITY OF BANG BO CONSTRUCTION MATERIALS SHOP, AMPHUR BANG BO, SAMUTPRAKARN PROVINCE. ADVISOR: KITTACHET KRIVART, Ph.D. 67 P. 2012.

This purposes of this research were to study and compare the opinion. of customer service quality of Bang Bo Construction Materials shop, Amphur Bang Bo, Samutprakarn Province. The data were classified by age, occupation, educational level, type of purchase, frequency of purchase and the total cost at once time. The sample consisted of 400 customers of Bang Bo Construction Materials shop. Questionnaires were used as the instrument for data collection. The data analysis employed were frequency, percentage, mean, standard diviation by One-way ANOVA and Scheffe method

The result of this research revealed that the customer opinions on service quality of Bang Bo Construction Materials shop, Amphur Bang Bo, Samutprakarn Province in holistic aspects were appropriate to an almost good level. When considering individual aspects it was revealed that physical qualities and perception of service factors were first ranked. The second rankings were confidence and trust aspects, customer responsiveness, customer attention and reliability or service standard aspects respectively. The effects of comparative opinions of customer service quality of Bang Bo Construction Materials shop, revealed that the customers with differences in age, occupation, educational level, type of purchase, frequency of purchase and the total cost had no impact on service quality at a level of statistic significance set at .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับบริการและคุณภาพบริการ.....	10
ข้อมูลทั่วไปของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
เกณฑ์การแปลผล.....	32
4 ผลการศึกษา.....	34
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางป่อ คำวัสดุ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ.....	36
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้ บริการของร้านบางป่อคำวัสดุ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ.....	43
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลการวิจัย.....	48
อภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	62
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	67

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
2 ระดับความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อ คำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมและรายด้าน.....	37
3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ.....	38
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ.....	39
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	40
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ.....	41
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า.....	42
8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ.....	44
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ.....	44
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อคำวิสาข์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเภทการซื้อ.....	45
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามความถี่ในการซื้อวัสดุก่อสร้าง.....	46
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่อครั้ง.....	46
14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
I กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University