

บทคัดย่อ

171590

การศึกษาเชิงประจักษ์การส่งมอบคุณภาพบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ผลลัพธ์การบริการของนักศึกษาในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ ทำการสำรวจคุณภาพบริการตามปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านหลักของเครื่องมือ SERVQUAL (ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และลักษณะทางกายภาพ) อีกทั้งยังทดสอบข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านการศึกษาของนักศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ ในส่วนของตัวแปรตามคือ ความคาดหวังคุณภาพบริการ การรับรู้ผลลัพธ์การบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา

การเก็บข้อมูลดังกล่าวใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเลือกจากโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีจำนวนนักศึกษาสูงที่สุด 10 แห่ง นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือด้วยตัววัดค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค อัลฟา (Cronbach Alpha) และพบว่ามีความน่าเชื่อถือสูง (0.98)

ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ขนาดของครอบครัว ระดับชั้นปีการศึกษา และเกรดเฉลี่ยสะสม มีผลทำให้เกิดความแตกต่างของระดับการรับรู้คุณภาพบริการในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ในขณะที่เพศและอายุของนักศึกษาไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านการให้ความมั่นใจและความน่าเชื่อถือตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านการศึกษา ได้แก่ เพศ รายได้รวมของครอบครัว ขนาดของครอบครัว ระดับชั้นปีการศึกษา สาขาวิชา และเกรดเฉลี่ยสะสม มีผลให้เกิดความแตกต่างของระดับความคาดหวังคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญ ในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ผลที่ได้จากการวิจัยยังพบว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ

171590

ระดับชั้นปีการศึกษา สาขาวิชาและเกรดเฉลี่ยสะสม มีผลให้เกิดความแตกต่างของระดับการรับรู้ผลลัพธ์การบริการอย่างมีนัยสำคัญในทุกปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้เสนอแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการส่งมอบงานบริการ จำแนกตามระดับความจำเป็นเร่งด่วนของปัญหา เพื่อช่วยให้ผู้บริหาร โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ABSTRACT

171590

This empirical study of delivery service quality between students expected and perceived service performance of private vocational institutions in Bangkok Metropolis that was investigated service quality by the five dimensions of SERVQUAL instrumentation (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles). And also examined the influence of students' demographic characteristics and students' education information as independent variables. The dependent variables were expected service quality, perceived service performance, and perceived service quality of students.

The data collection used the 400 sampling from the top ten institutions that the most population in Bangkok Metropolis. The study used the Cronbach Alpha coefficient for measure reliability and found a high reliability (0.98) of the pilot studies.

The results of the study state that the independent variables as the family size, education level, and average of GPA which have influenced the difference of perceived service quality in all service quality dimensions, while gender and age were not different in Assurance and Reliability dimensions, in respectively. There were significant differences between demographic and education information variables (gender, total revenue of family, the family size, education level, faculty, and average of GPA.) and all dimensions of expected service quality. The results were support significant differences between some demographic and education of information variables (gender, education level, faculty, and average of GPA.) and all dimensions of perceived service performance.

In additional, the author also recommend the direction to revise and improve the delivery of service quality process, classified by necessary and urgent of the problems, to help the management of the private vocational institutions in Bangkok Metropolis for effectively implement.