

กรวรา เกิดจันทร์ 2555: ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่นำไปสู่ความ  
ไว้วางใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เอไอเอส จำกัด วิทยุบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
อาจารย์ชงชัย ศรีวรรณนะ, Ph.D. 200 หน้า

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคาดหวังคุณภาพบริการ 2)  
ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ 3) ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพ  
บริการ 4) ความไว้วางใจของสมาชิกสหกรณ์ 5) ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่  
มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของสมาชิก

กลุ่มตัวอย่างเป็น สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เอไอเอส จำกัด จำนวน 400 คน โดยใช้  
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และวิธี สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก  
ค่าสถิติพรรณนาที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติอนุมาน ที่  
ใช้ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่า  
เพศชาย โดยเป็นพนักงานของบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)มากกว่าบริษัทใน  
เครือ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก 3 ปีขึ้นไปและ บริการ ล่าสุด ที่มาใช้บริการคือ บริการเงินกู้  
สามัญ/กู้ฉุกเฉิน สมาชิกมีระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก ความ  
แตกต่างระหว่างระดับการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้  
คุณภาพบริการต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังคุณภาพบริการ มีความไว้วางใจในภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความคาดหวัง และการรับรู้ คุณภาพบริการมี  
อิทธิพลต่อความไว้วางใจของสมาชิกในทุกด้าน

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก