

ชนม์ชนก ชิตประเสริฐ 2556: การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ  
ระหว่างศูนย์บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และศูนย์บริการลูกค้า  
บริษัท โทเทิล แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์รัตน์ เลหาวิเชียร, Ph.D. 147 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อ  
คุณภาพการบริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท โทเทิล  
แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาเฉพาะศูนย์บริการที่ตั้งในห้างสรรพสินค้าในเขต  
กรุงเทพมหานคร โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 380 คนต่อบริษัท

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม  
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสถิติ  
T-Test

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด  
(มหาชน)และบริษัท โทเทิล แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ  
โดยรวมอยู่ในระดับมากและบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบริษัท โทเทิล  
แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน), ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์  
เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)และบริษัท โทเทิล แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้คุณภาพการ  
บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากและบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบริษัท โท  
เทิล แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และประเภทของลูกค้าที่มาใช้ศูนย์บริการที่แตกต่างกันมีความ  
คาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยความ  
คาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์  
เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สูงกว่า บริษัท โทเทิล แอลซีเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก