

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะต่างๆ ของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการของพนักงาน และเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณลักษณะแต่ละด้านและคุณภาพการบริการระหว่างพนักงานและลูกค้า รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารวมทั้งสิ้น 316 คน เป็นพนักงานร้านทรูมูฟ จำนวน 151 คนและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 4 ส่วน ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของพนักงานบริการ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการและส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะของพนักงานบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ทั้งโดยรวมและด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตใจใฝ่บริการ อยู่ในระดับสูง
2. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้า ทั้งโดยรวมและด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับสูง
3. พนักงานรับรู้คุณลักษณะของพนักงานบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. พนักงานรับรู้คุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านสูงกว่าลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. คุณลักษณะของพนักงานบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01