

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือกระบวนการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงหัวข้อคุณภาพการบริการ ด้วยการบูรณาการตัวชี้วัด 4 ตัว คือ ระยะห่างระหว่างระดับความสามารถในการตอบสนองกับระดับความคาดหวัง ประเภทหัวข้อคุณภาพตามแบบจำลองคานอ ความชันความสัมพันธ์ของหัวข้อคุณภาพ และความสามารถในการตอบสนองเปรียบเทียบกับคู่แข่งเข้าไว้ด้วยกัน

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอการพัฒนากระบวนการในการจัดลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพในการปรับปรุงหัวข้อคุณภาพการบริการ อันประกอบด้วยกระบวนการ 3 กระบวนการหลัก ที่ได้มาจากการบูรณาการตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวเข้าไว้ด้วยกัน คือ 1.กระบวนการจัดลำดับหัวข้อคุณภาพจากการบูรณาการตัวชี้วัดภายใน ซึ่งเป็นกระบวนการที่นำเอาตัวชี้วัดภายในอันสะท้อนถึงศักยภาพภายในธุรกิจเป้าหมาย 3 ตัวชี้วัด คือระยะห่างระหว่างระดับความสามารถในการตอบสนองกับระดับความคาดหวัง ประเภทหัวข้อคุณภาพตามแบบจำลองคานอ ความชันความสัมพันธ์ของหัวข้อคุณภาพ มาทำการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อคุณภาพในรูปแบบของอัลกอริทึม เพื่อให้ได้มาซึ่งลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพภายใน 2.กระบวนการจัดลำดับหัวข้อคุณภาพด้วยการบูรณาการตัวชี้วัดภายนอก ซึ่งเป็นกระบวนการที่นำเอาตัวชี้วัดความสามารถในการตอบสนองเปรียบเทียบกับคู่แข่งภายนอกมาใช้ในการจัดลำดับหัวข้อคุณภาพในรูปแบบของอัลกอริทึม เพื่อให้ได้มาซึ่งลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพภายนอก 3.กระบวนการจัดลำดับหัวข้อคุณภาพโดยการบูรณาการรวมลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพภายในและภายนอก เป็นกระบวนการที่นำเอาลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพภายใน และลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพภายนอก มาพิจารณาร่วมกันบนแผนภาพจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งแล้วเสร็จเป็นลำดับความสำคัญหัวข้อคุณภาพการบริการโดยรวม จากนั้นจึงประยุกต์ใช้กระบวนการในการจัดลำดับความสำคัญที่พัฒนาขึ้นนี้กับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อคุณภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาธุรกิจของผู้บริหารต่อไป

The study aims to develop the service attributes prioritization procedure by integrating 4 indices which is performance-expectation gap, Kano model attributes, importance slope and benchmarked performance.

The study presents the service attributes prioritization procedure, which consists of three major procedures by the integration of 4 indices as follows. The first procedure is service attributes prioritization procedure by integrating internal priority indices, which integrates three internal priority indices (performance-expectation gap, Kano model attributes, service, importance slope), which reflects target business competency, together in the structure of algorithm process and results in internal priority orders. The second procedure is service attributes prioritization procedure by integrating external priority index, which uses benchmarked performance as priority index in the algorithm prioritization procedure and results in external priority orders. The third procedure is the internal and external priority orders integrating procedure, which considers internal and external priority orders together on the prioritization diagram and results in total priority orders. Then, the developed procedure is implemented on the electronic commerce website to guide the management team for suitable resource allocation further.