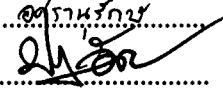


คมกฤช อิศรานุกรักษ์ : การออกแบบและพัฒนางานบริการหอพักนานาชาติ โดยการบูรณาการแบบจำลองคุณภาพงานบริการ (INTERNATIONAL HOUSE'S SERVICE DESIGN AND DEVELOPMENT BY INTEGRATING MODELS OF SERVICE QUALITY)
 อ. ที่ปรึกษา : ผศ.ประเสริฐ อัครประณพวงศ์, 148 หน้า. ISBN 974-17-6390-5.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบจำลองทางคุณภาพที่สามารถวัดระดับคุณภาพงานบริการได้อย่างถูกต้อง เพื่อจะนำไปพิจารณาสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ งานวิจัยนี้ได้นำเสนอวิธีการวัดระดับคุณภาพงานบริการ โดยใช้แบบจำลองทางคุณภาพ 2 แบบจำลอง ได้แก่ แบบจำลองของความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจ (The importance-satisfaction model) และแบบจำลองของคาโน (Kano's model) และเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น จึงควรทำการวิเคราะห์ระดับคุณภาพตามแบบจำลองทั้ง 2 ควบคู่กัน ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปแบบการบูรณาการแบบจำลองระหว่างแบบจำลองคุณภาพทั้งสองซึ่งเป็นแบบจำลองใหม่ มาใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพงานบริการ ซึ่งมีข้อได้เปรียบกว่า The importance-satisfaction model คือ มีการคำนึงถึงคุณสมบัติของประเด็นคุณภาพในการทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีข้อได้เปรียบกว่าแบบจำลองของคาโน คือ มีการคำนึงถึงความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ทำให้สามารถวัดระดับคุณภาพงานบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้นกว่าการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองทางคุณภาพเพียงแบบจำลองเดียว การบูรณาการแบบจำลองที่นำเสนอ จะเป็นการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองทั้งสองมาแปลงรวมกันเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการบูรณาการแบบจำลอง มีเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในการคัดเลือกประเด็นคุณภาพ คือ มากกว่า 0.8 ขึ้นไป ที่องค์กรควรจะพิจารณาให้ความสนใจในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ จากการนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยการบูรณาการแบบจำลองไปยืนยันกับผู้ใช้บริการแล้วพบว่าการบูรณาการแบบจำลองสามารถที่จะวัดระดับคุณภาพงานบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยในการวิจัยนี้ได้ใช้กรณีศึกษาของหอพักนานาชาติในการทดสอบการบูรณาการแบบจำลอง

ในการศึกษาการออกแบบและพัฒนางานบริการ ได้นำเทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพ (QFD) มาวิเคราะห์เพื่อแปลความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นการดำเนินงานในเชิงงานบริการ หลังจากนั้นได้ทำการวิเคราะห์หาแนวทางต่างๆในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการเป็นทางเลือก เพื่อเสนอให้กับทางผู้บริหารของหอพักได้พิจารณาเลือกแนวทางที่มีความเป็นไปได้และมีความเหมาะสมกับทางหอพักมากที่สุด เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการหอพักต่อไป

ภาควิชา.....วิศวกรรมอุตสาหการ.....
 สาขาวิชา.....วิศวกรรมอุตสาหการ.....
 ปีการศึกษา.....2548.....

ลายมือชื่อนิติสด.....คมกฤช อิศรานุกรักษ์.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

KEY WORD : SERVICES QUALITY / SERVICE DESIGN / CUSTOMER SATISFACTION /
INTEGRATED MODEL

KOMKRIT ISARANURAK : INTERNATIONAL HOUSE'S SERVICE DESIGN
AND DEVELOPMENT BY INTEGRATING MODELS OF SERVICE QUALITY.
THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. PRASERT AKKHARAPRATHOMPHONG,
M.Eng. 148 pp. ISBN 974-17-6390-5.

The study aims to establish a model of quality that can precisely measure service quality. It can use as critical reference on quality decision to ensure improvement and development. The study proposed an integrated model from two quality models: the important-satisfaction model and Kano's model. This new model helps decision making process more precise. Its advantage over the important-satisfaction model is consideration of characteristic on making satisfaction of quality attributes. The advantage of integrated model over Kano's model is consideration of current important and satisfaction level of service users. These advantages make the integrated model precisely measures the service quality over the single model. The method of integration is transferring the results of service quality level from each original model to a coefficient of integrated model value. The coefficient value of over 0.8 is a cut off point for service improvement and development. The integrated model is validated with the users of international house and the finding shows the expected results.

The Quality Function Deployment (QFD) is used to transform service users' requirement to service activity. Next, alternative services are identified and proposed to international house's administrator to choose appropriate and feasible services for this dormitory.

Department.....INDUSTRIAL ENGINEERING..
Field of study...INDUSTRIAL ENGINEERING..
Academic year.....2005.....

Student's signature.....
Advisor's signature.....