

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการของตลาดกลางสี่มุมเมือง จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ	นางสาวประไพศรี กลิ่นอยู่
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของตลาดกลางสี่มุมเมืองจังหวัดปทุมธานี ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในตลาดกลางสี่มุมเมืองจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจจำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่า t-test ค่า F-test ค่า Paired Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ปวช. มีอาชีพพ่อค้า / แม่ค้า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,001 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า พบว่า อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่จะได้รับแตกต่างกัน และเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ด้านการได้รับการบอกต่อ คุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์ที่ได้รับในอดีตแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่จะได้รับแตกต่างกันและปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อ คุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์ที่ได้รับในอดีตแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ส่วนค่าเฉลี่ยด้านความคาดหวังคุณภาพการบริการที่จะได้รับและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และคุณภาพการบริการรวม โดยความคาดหวังคุณภาพบริการที่จะได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

Independent Study Title	Service Quality of Si-Mum-Muang Central Market in Pathumthani Province
Name	Miss Prapaisri Klinyoo
Advisor	Assistant Professor Supaporn Tinprapa
Major	General Management
Academic Year	2009

### **ABSTRACT**

This research aimed to study service quality of Si-Mum-Muang Central Market in Pathumthani province. The population in this research was customers of Si-Mum-Muang Central Market in Pathumthani province. Questionnaires were used to collect 400 samples and data were analyzed by using descriptive statistics including t-test, F-test, and Paired Sample t-test at the statistical significance level of 0.05.

The analysis results found that most of the respondents were females, age more than 40 years old, educational level not more than high school or vocational school, merchant, average monthly income 10,001-20,001 Baht, and resided in Bangkok and suburb area.

The hypotheses analysis results found that the differences on age, career, monthly income, and place of residence affected the difference on service quality expectation. The differences on gender, educational level, career, and monthly income affected real service quality. The differences on word-of-mouth, service quality, and past experiences affected the differences on service quality expectation, and the differences on word-of-mouth, service quality, and past experiences affected the difference on real service quality. The comparison of the differences on expectation and real service quality in terms of reliability, response, confidence, taking care, physical image, and total service quality found that mean values of expectation were higher than mean values of real service quality.