

| | |
|------------------|---|
| หัวข้อเรื่อง | ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการ ตรวจคนเข้าเมืองนิวซีแลนด์ สาขากรุงเทพมหานคร |
| นักศึกษา | นางสาวชญญา พูลศรี |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ดร.ประเสริฐ สัทธีรพัฒน์ |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร |
| คณะ | บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| พ.ศ. | 2553 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการตรวจคนเข้าเมืองนิวซีแลนด์ สาขากรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการตรวจคนเข้าเมืองนิวซีแลนด์ สาขากรุงเทพฯ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริการตรวจคนเข้าเมืองนิวซีแลนด์ สาขากรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่เข้ารับบริการสมัครขอวีซ่า ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของชนิดการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 390 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยทำการทดสอบด้วยเครื่องมือทางสถิติ t- test และ f- test

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 5 ด้านดังกล่าวข้างต้น