

สิริกาญจน์ มงคลอุกฤษฏ์ : การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายนอกด้านการจัดดอกไม้
สำหรับงานศพ (THE DEVELOPMENT OF OUTSOURCE SERVICE QUALITY
FOR FUNERAL FLORAL ARRANGEMENTS) อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา, 75 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ด้านประชากรศาสตร์กับระดับความ
คาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการ (2) ศึกษาระดับคุณภาพบริการของผู้ให้บริการภายนอก
ด้านการจัดดอกไม้สำหรับงานศพ และ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ
ภายนอกด้านการจัดดอกไม้สำหรับงานศพ ได้แก่ ความเชื่อถือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
การตอบสนองความต้องการ ความไว้วางใจ และการให้ความสำคัญด้านการบริการ
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 300 ตัวอย่าง จากประชากร
กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่กรุงเทพมหานครจาก 7 วัด ได้แก่ วัดพระศรีมหาธาตุวรวิหาร
วัดมกุฏกษัตริยาราม วัดเทพศิรินทราวาส วัดหัวลำโพง วัดตรีทศเทพ วัดเสมียนนารี และวัดโสมนัส
สถิติเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติไคสแควร์
และแบบจำลองการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับ
ความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพบริการ โดยที่เจ้าภาพมีความคาดหวังในคุณภาพการ
ให้บริการมากกว่าการรับรู้คุณภาพที่เกิดขึ้นจริง ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ คือการ
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.287$) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta = 0.251$)
ตามลำดับ ส่วนความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความไว้วางใจในการให้บริการ และการให้
ความสำคัญกับผู้ให้บริการไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการภายนอกด้านการจัด
ดอกไม้สำหรับงานศพ

SIRIKAN MONGKOL-UKRIT : THE DEVELOPMENT OF OUTSOURCE
SERVICE QUALITY FOR FUNERAL FLORAL ARRANGEMENTS.

THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. KWUNKAMOL DON.KWA, Ph.D.,

75 PP.

SERVICE QUALITY/ FLORAL ARRANGEMENT/ OUTSOURCING/ FUNERAL

The objectives of this study were: first, to study the relationship between demographic factors with funeral hosts' expectations and perceptions toward service quality; second, to study the level of outsource service quality of funeral floral arrangements; and third, to study the perception factors affecting service quality of funeral floral arrangements in regards to reliability, tangible, responsiveness, assurance, and empathy of service providers. The research instrument was a questionnaire which was distributed to 300 samples from the target group in Bangkok at the seven target areas of Wat Prasri Mahathat, Wat Makut Kasattiyaram, Wat Thepsirin, Wat Hua Lumphong, Wat Trithotsathep Worawihan, Wat Samian Nari, and Wat Sommanat. The quantitative statistics used to analyze the data was based on the commutative frequency of percentage, mean, standard deviation, Chi-square statistics and including the multiple regressions analysis.

Results of the study revealed that only hosts' careers had a significant relationship with their expectations and perceptions of service quality. Besides, the hosts had their expectations more than perceptions of service quality. Moreover, the factors affecting hosts' perceptions of service quality were responsive ($\beta = 0.287$)

and tangible ($\beta = 0.251$), respectively. However, no significant impacts of reliability, assurance, and empathy on outsource service quality of funeral floral arrangements were observed.



School of Management Technology

Student's Signature_____

Academic Year 2013

Advisor's Signature_____