



Service Quality Measurement

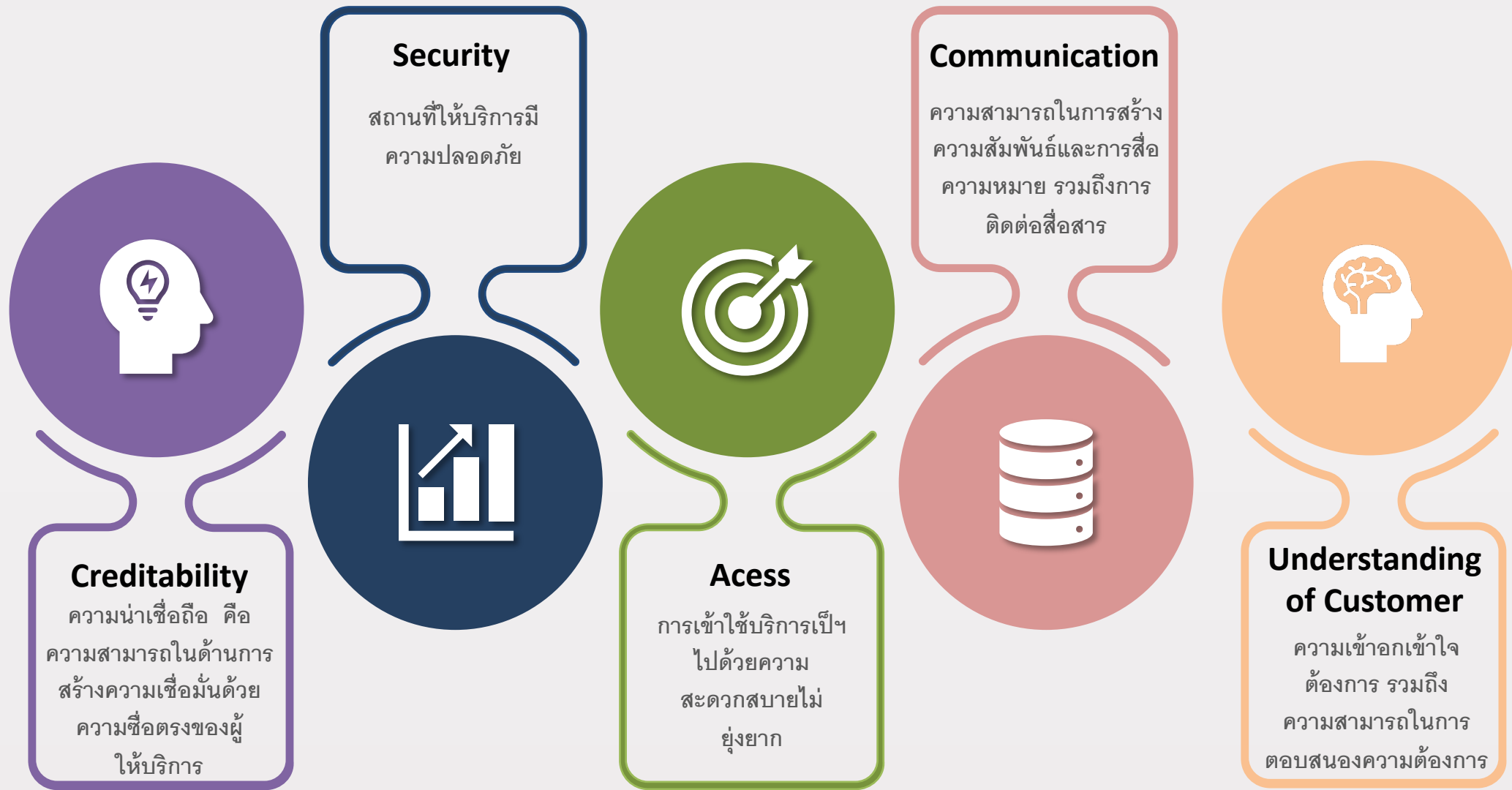
Asst.Prof. Prapassorn Vannasahtid, Ph.D.

Service Quality 10 Dimensions



Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49 (4): 41-50.

Service Quality 10 Dimensions



Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49 (4): 41-50.



ServQual 5 Dimensions : การจัดองค์ประกอบใหม่

	ลักษณะทางกายภาพ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนอง	การให้ความมั่นใจ	การดูแลเอาใจใส่
ลักษณะทางการภาพ	✓				
ความน่าเชื่อถือ		✓			
การตอบสนอง			✓		
ความสามารถ				✓	
ความมีมรรยาท				✓	
ความน่าไว้วางใจ				✓	
ความปลอดภัย				✓	
ความง่ายในการเข้าถึงบริการ					✓
การติดต่อสื่อสาร					✓
ความเข้าใจผู้ใช้บริการ					✓

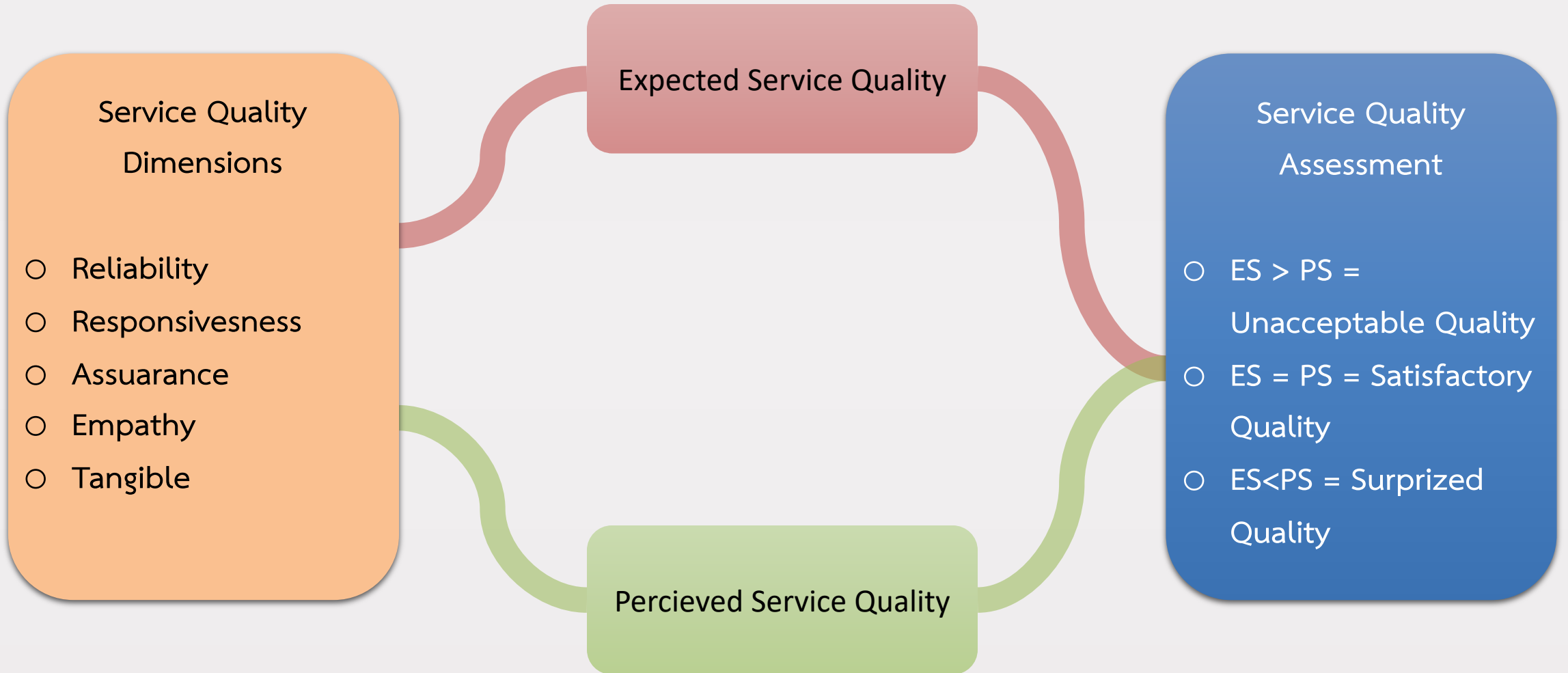
ServQual 5 Dimensions : การจัดองค์ประกอบใหม่





Service Quality Measurement

Service Quality Measurement





Research Population & Sample

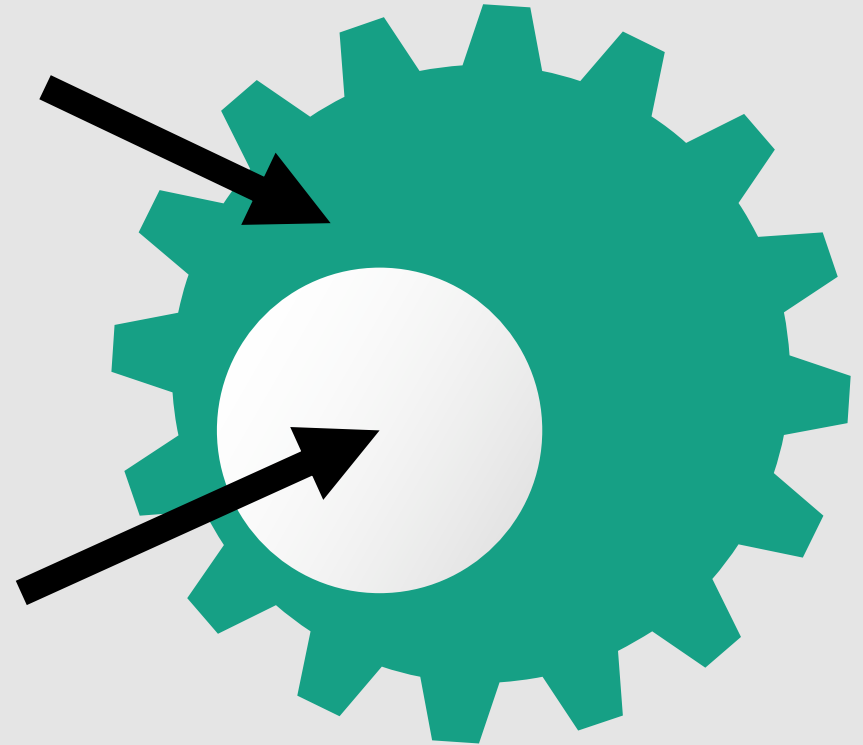
Research Population & Sample

กลุ่มประชากร (N)

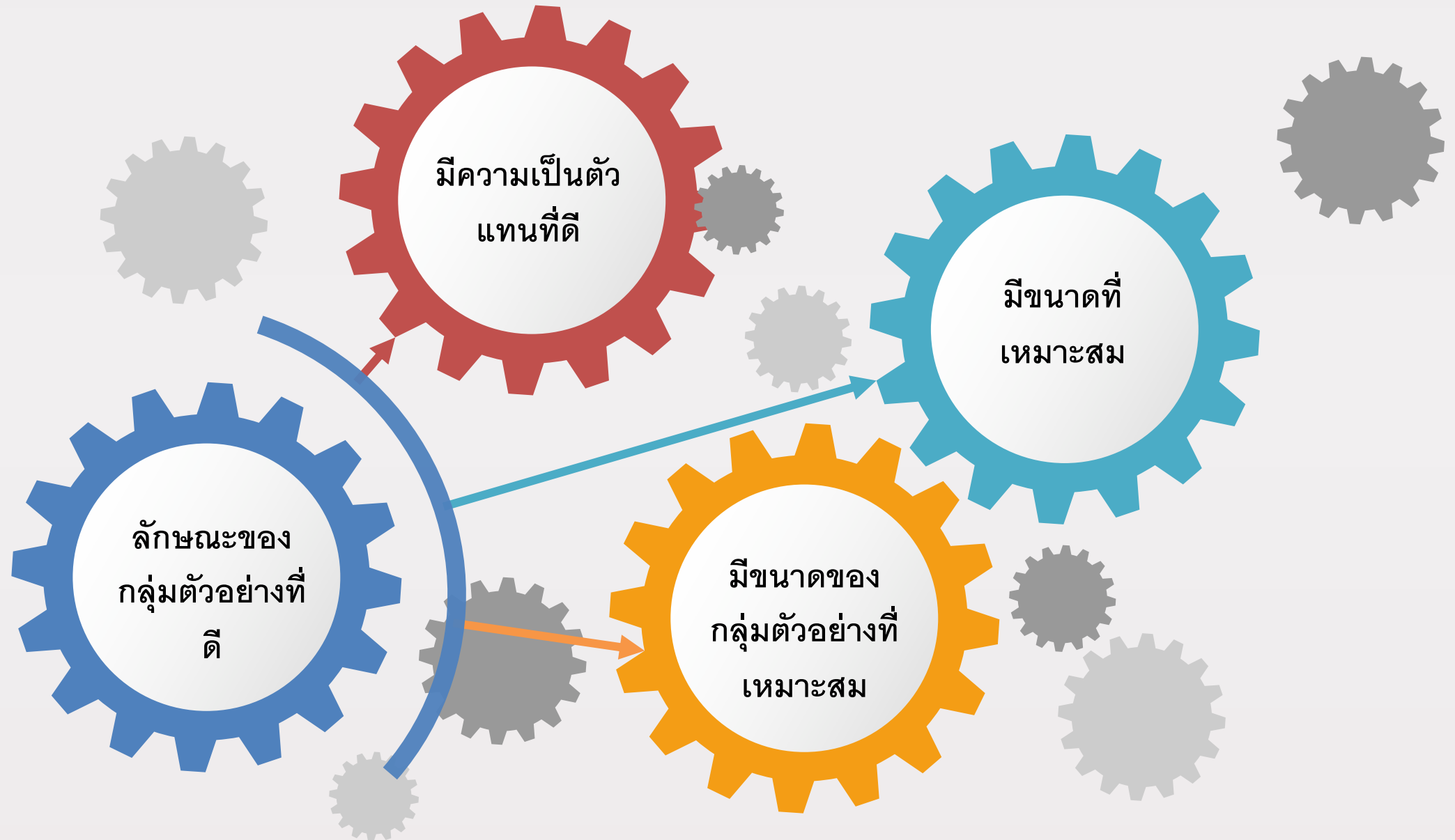
กลุ่มประชากรที่ต้องการ
ศึกษาในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง (n)

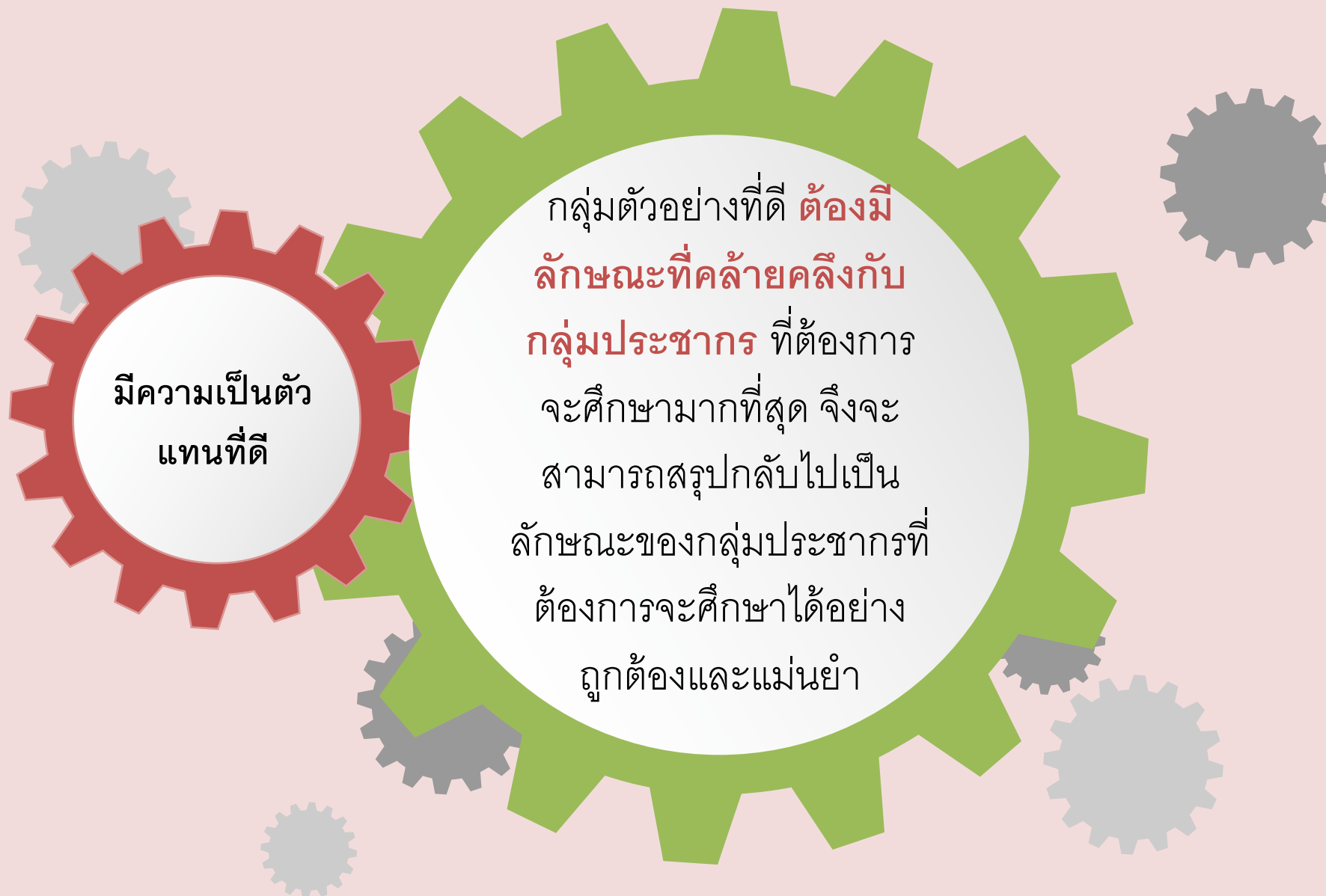
เป็นตัวแทนของกลุ่ม
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
กลุ่มตัวอย่างที่ดีต้องมี
ความเป็นตัวแทนของ
กลุ่มประชากร



Good Sample



ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ดี



ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ดี : ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ?

มีขนาดที่
เหมาะสม

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
สามารถคำนวณได้จาก

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของ
การสุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ดี : Taro Yamane

มีขนาดที่
เหมาะสม

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ดี : Krejcie & Morgan

มีขนาดที่
เหมาะสม

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

Sampling Techniques



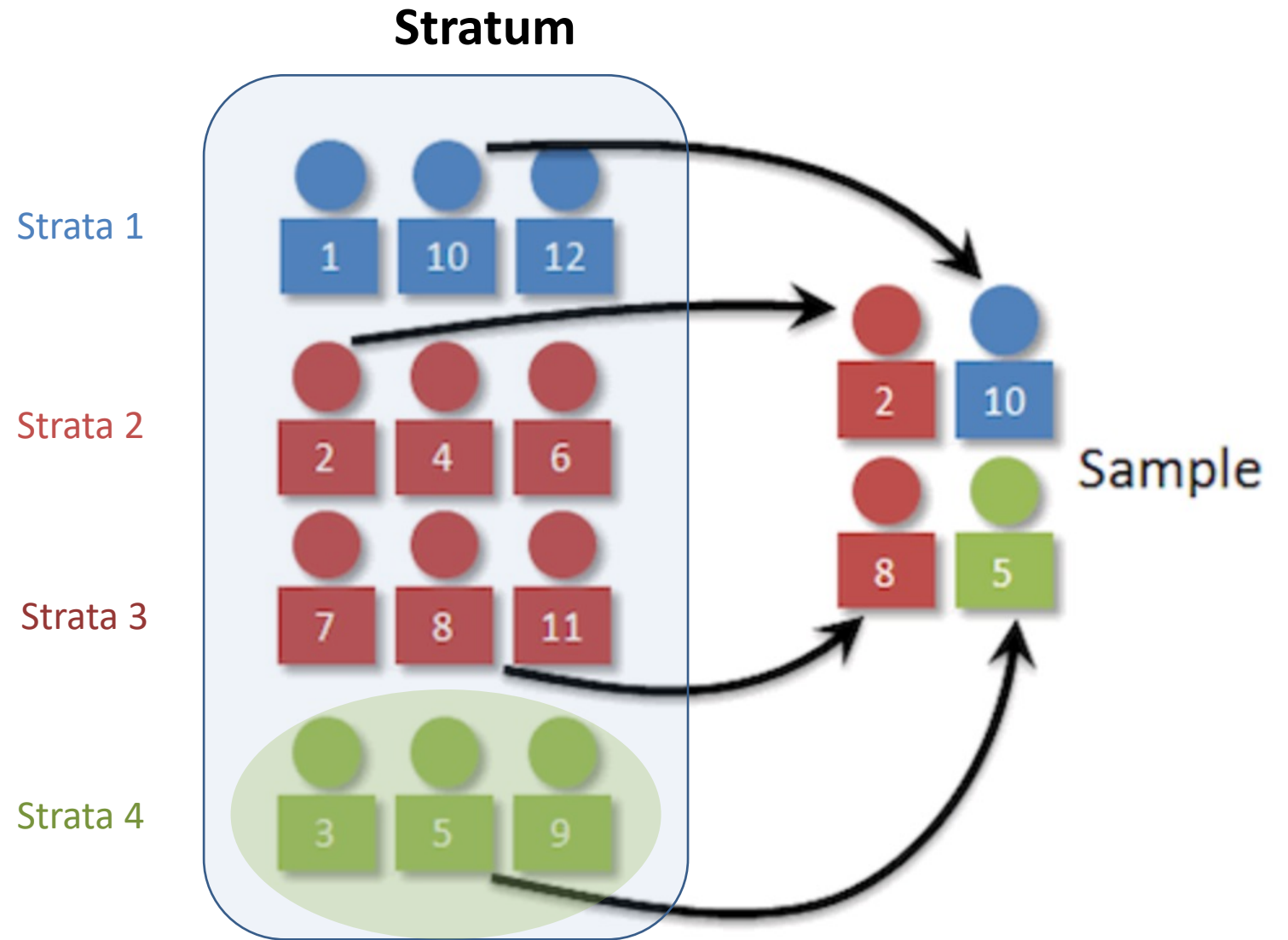
Sampling Techniques



Sampling Techniques



Stratified Sampling



Purposive Sampling

การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

