

ปกรณ์ ด้ตรพงศ์เจริญ 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่  
 ที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเคอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง  
 ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
 ภาควิชาจิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 101 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับ  
 บริการจากบริษัทสุพรีเคอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน  
 การบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเคอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง  
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเคอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด  
 ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน  
 เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเคอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์  
 ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความ  
 พึงพอใจในการบริการในภาพรวม ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่  
 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และ ช่วงบ่าย 12.01-18.00 น. ช่วงเวลา  
 ที่มาใช้บริการในครั้งนี คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการ  
 บริการในภาพรวมได้ร้อยละ 86.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า  
 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความคาดหวัง  
 ของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงบ่าย 12.01-  
 18.00 น. และช่วงเช้า 09.00-12.00 น. สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ  
 92.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการ  
 ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่  
 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงบ่าย 12.01-18.00 น. ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศ  
 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ 93.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001  
 สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความ  
 คาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี คือ ช่วงเช้า  
 09.00-12.00 น. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ช่วงเวลาที่มาไ้  
 บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการ  
 บริการได้ร้อยละ 29.0 อย่าง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Pakon Chatpongcharoen 2007; Factors Affecting Direct Sale Members' Service Satisfaction at the Donmuang Branch of Suprederm International Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mr. Thawan Nieamsup, Ph.D. 101 pages.

The objectives of this research were to study the satisfaction level of service of direct sale members and factors affecting direct sale members' service satisfaction at the Donmuang Branch of Suprederm International Company Limited. A survey questionnaire was conducted to randomly collect 400 direct sale members from the Donmuang branch of Suprederm International Company Limited. The data was then statistically analysed by percentage, mean, standard deviation and multiple regressions analysis with stepwise technique.

The results of this research have revealed that direct sale members who have obtained services from the Donmuang Branch of Suprederm International Company Limited were highly satisfied in overall with both the services and aspects obtained. The factors affecting the overall service satisfaction were the expectations of direct sale members to receive services from the staff of the company, the period of the most frequent use of the services, which were the morning session between 09:00 and 12:00 and the afternoon session between 12:01 and 16:00, the period of using this time of services – the morning session between 09:00 and 12:00, and gender of the direct sale members who used the services. These key factors predicted the overall satisfaction level of services which was 36.5% with the statistic significance at the .001 level. Regarding the aspect of the service usage, the factors affecting the satisfaction level of place and atmosphere related issues were the expectations of the direct sale members to receive services from the staff of the company, the period of the most frequent use of the services – the afternoon session between 12:01 and 16:00 and the morning sessions between 09:00 and 12:00. By using these factors to predict the satisfaction level of services in place and atmosphere related issues, a score of 32.3% with the statistic significance at the .001 level. The factors used to predict the satisfaction level of services in service procedures were the expectations of direct sale members to receive services from the staff of the company, the period of the most frequent use of the services – the afternoon session between 12:01 and 16:00 and the morning sessions between 09:00 and 12:00, and gender of direct sale members. These factors resulted a 33.8% with the statistic significance at the .001 level of the satisfaction level of services in service procedures. The factors which predicted the satisfaction level of services provided by the staff were the expectations of direct sale members to receive services from the staff of the company, the period of using this time of services – the morning session between 09:00 and 12:00, the expectations of direct sale members to receive the services in the aspect of place and atmosphere related issues, the period of the most frequent use of the services – the morning session between 09:00 and 12:00, and gender of the direct sale members. The satisfaction level of services provided by the staff, using these factors, was 29.0% with the statistic significance at the .001 level.