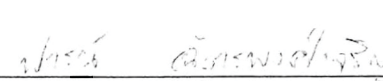


ปกรณ์ ฉัตรพงศ์เจริญ 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง
ที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาควิชาจิตวิทยา ภาควิชาการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 101 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับ
บริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน
การบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์
ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจในการบริการในภาพรวม ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และ ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น. ช่วงเวลา
ที่มาใช้บริการในครั้งนี้ คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการ
บริการในภาพรวมได้ร้อยละ 36.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความคาดหวัง
ของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงบ่าย 12.01-
16.00 น. และช่วงเช้า 09.00-12.00 น. สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ
32.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น. ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศ
สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ 33.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความ
คาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ คือ ช่วงเช้า
09.00-12.00 น. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ช่วงเวลาที่มา
ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการ
บริการได้ร้อยละ 29.0 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001


ลายมือชื่อนิติ


ลายมือชื่อประธานกรรมการ

27 / 10 / 50