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

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.และ ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมได้ร้อยละ 36.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น. และช่วงเช้า 09.00-12.00 น. สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ 32.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ 33.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเช้า 09.00-12.00 น. และเพศสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการได้ร้อยละ 29.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่อประธานกรรมการ