



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจาก
บริษัทซูพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

Factors Affecting Direct Sale Members' Service Satisfaction at the
Donmuang Branch of Suprederm International Company Limited

นามผู้วิจัย นายปกรณ์ ฉัตรพงศ์เจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ
(..... อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

กรรมการ
(..... รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด.)

กรรมการ
(..... อาจารย์ดาบทิพย์ ไกรพรศักดิ์, M.B.A.)

หัวหน้าภาควิชา
(..... อาจารย์ศิริินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....
(..... รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจาก
บริษัทซูพรีเดอร์มอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

Factors Affecting Direct Sale Members' Service Satisfaction at the Donmuang
Branch of Suprederm International Company Limited

โดย

นายปกรณ์ ฉัตรพงศ์เจริญ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

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.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งของ อาจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และช่วยเหลือในด้านต่างๆ เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจและซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร. พวงเพชร วัชรอยู่ กรรมการวิชาเอก อาจารย์ดาบทิพย์ ไกรพรศักดิ์ กรรมการวิชาการ และรองศาสตราจารย์สุภัทรา น. วรรณพิน ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ พ.ต.ท. น.พ. มั่น อุดมพาณิश्य์ และ คุณธรรมบุญ สมบูรณ์สิน ประธานกรรมการและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อนุญาตให้ทำการวิจัยกับทางบริษัท และให้ความช่วยเหลือด้านการประสานงานในเรื่องต่างๆ เป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบคุณ คุณปรีชาและคุณวนิดา เกื้อแก้ว ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการประมวลผลข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของวิทยานิพนธ์และคอยเป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมารวมถึงผู้ที่มีส่วนร่วมทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ป้า อา พี่สาว และญาติทุกคน ที่ได้สนับสนุน ส่งเสริม และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปกรณ์ ฉัตรพงศ์เจริญ

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ข้อตกลงเบื้องต้น	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	16
บริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
สมมติฐานในการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การวัดตัวแปร	36
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	45
ผลการวิจัย	45
ข้อวิจารณ์	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการวิจัย	82
ข้อเสนอแนะ	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	86
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	93
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูล	100

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรงจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล	46
2	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรงจำแนกตาม ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ	49
3	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความ คาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	50
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ สมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	51
5	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความ คาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการ	52
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ สมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการ	52
7	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความ คาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	53
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ สมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	54
9	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความ พึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	55
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรง	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ	56
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรง	57
13	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	58
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรง	59
15	จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม	60
16	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรง	64
17	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรง	65
18	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรง	66
19	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรง	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรง	69
21	สรุปตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านของสมาชิกชายตรง	71

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน ความรุนแรงของสนามแข่งขันทุกแห่งบนโลก ความก้าวหน้าทางไอที การพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ ที่เอื้อให้การติดต่อระหว่างจุดต่างๆในโลกง่ายและมีประสิทธิภาพ ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เทคโนโลยี และแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมหาศาล ผู้คนในประเทศต่างๆ สามารถก้าวขึ้นมาผงาดอยู่ในระดับเดียวกันได้ไม่ยาก (รอฮีม ปรามาท, 2549) ส่งผลให้การดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ด้วยมนุษย์ไม่ได้ทำงานประจำที่ใดที่หนึ่งตลอดเวลา งานบางประเภทก็ไม่มีช่วงเวลาและสถานที่ทำงานแน่นอน หรือบางกลุ่มอาชีพมีลักษณะงานเร่งด่วน ต้องการความรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา (ลิตทิพัทธ์ อีรัชชัยยุทธ์ และ ประสิทธิ์ ตินารักษ์, 2537: 135-136) เพื่อให้สามารถทำงานได้สำเร็จและได้ผลตอบแทนมากพอ ที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว จึงต้องมีการหารายได้เสริม เช่น การทำธุรกิจขายตรงหลังเวลาเลิกงาน ซึ่งปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก ธุรกิจขายตรงที่ดีสามารถสร้างงานและรายได้เสริมให้กับประชาชนชาวไทยนับสิบล้านคนขณะนี้ ซึ่งผู้ที่ประกอบธุรกิจขายตรงในสถานภาพของสมาชิกหรือตัวแทนขายอิสระส่วนใหญ่มีงานประจำทำอยู่แล้ว (นิรนาม, 2542: 9) นอกจากนี้ธุรกิจขายตรงเป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ไม่มีวันสิ้นสุด เป็นธุรกิจที่ทุกคนสามารถสร้างความสำเร็จให้กับชีวิตได้ในระยะเวลาสั้นๆ ในอนาคตยอดการจำหน่ายสินค้าทั่วโลกจะผ่านช่องทางทางการจำหน่ายในธุรกิจขายตรง (บริษัท บริแกน แอนด์ ไอ เอ็ม อาร์ จำกัด, ม.ป.ป.)

จากการเปิดเผยของชนาธิป ครองชนม์ นายกสมาคมการขายตรงไทย (TDSA) ว่าเมื่อปี พ.ศ. 2545 ยอดการตลาดในธุรกิจขายตรงอาจมีมากถึง 27,000 ล้านบาท ซึ่งมีการเติบโตขึ้นมาเรื่อยๆ ตั้งแต่ 20 ปีที่แล้วจนมีการขยายตัวมากในปัจจุบัน เช่น บริษัทแอมเวย์ บริษัทกิฟฟารีน สกายไลน์ บริษัทสุพรีเดอร์ม และอีกหลายๆ บริษัท (ชินฉวี สว่างใจ, 2546: 82-83) องค์การที่ทำธุรกิจขายตรงทั้งหลายจึงต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงระบบการบริหาร เพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์การธุรกิจขายตรงที่เป็นคู่แข่งซึ่งเกิดขึ้นใหม่มากมายได้ และเพื่อให้สามารถรองรับสมาชิกขายตรงในการมาใช้บริการได้อย่างพอเพียงและสะดวกสบาย โดยเฉพาะด้านสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่น่าสนใจ แปลกใหม่ สามารถช่วยดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดีและยังช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทำให้เกิดความภักดีต่อสินค้า

และบริการตลอดไป

บริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดเป็นบริษัทธุรกิจขายตรงของไทยที่มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นที่สุดแห่งหนึ่ง ทุกครั้งที่ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จะได้รับการกล่าวขวัญและชื่นชมอยู่เสมอ บริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางธุรกิจและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และพร้อมที่จะสนับสนุนสมาชิกทุกคนอย่างดีที่สุดและเท่าเทียมกัน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ บริษัทจะพยายามอย่างยิ่งที่จะพัฒนาและเพิ่มเติมในสิ่งที่จะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อสมาชิกขายตรงในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจสุพรีเดอรัมก้าวสู่ความเป็นหนึ่งในธุรกิจขายตรงของเมืองไทยอย่างเต็มภาคภูมิ (มัน อุดมพานิชย์, ม.ป.ป.) ซึ่งในช่วงหลังนี้บริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนหลายอย่าง นอกเหนือจากการฝึกอบรมพัฒนาด้านบุคลากรเพื่อให้บริการแก่สมาชิกขายตรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการประชุมทุกภูมิภาค ทั้งกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ การขยายศูนย์บริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และที่เด่นชัดที่สุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งทางสื่อโทรทัศน์ วิทยุและสิ่งพิมพ์มากมาย เช่น รายการก่อนถึงวันจันทร์ ช่วง Fit and Firm ทางช่องทีไอทีวี รายการตอบปัญหาสุขภาพทางคลื่นวิทยุ A.M.1422 KHZ ทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น สยามธุรกิจ เส้นทางนักขาย NETWORK NEWS ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เพื่อให้สมาชิกขายตรงสามารถแนะนำสินค้าและบริการของบริษัทกับลูกค้าได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น

เห็นได้ว่าบริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญต่อสมาชิกขายตรงของบริษัท เพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจและประสบความสำเร็จในธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัทด้วย โดยได้พยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกขายตรงในทุกด้าน ซึ่งในปัจจุบันบริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้เปิดศูนย์ลดน้ำหนัก Slender Smart ขึ้นที่ศูนย์สุพรีเดอรัม ท่าพระ ศูนย์นนทบุรีและศูนย์ดอนเมือง ซึ่งเป็นสาขาที่อยู่ใจกลางแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ การคมนาคมสะดวก เพื่อให้บริการแก่สมาชิกขายตรงและบุคคลทั่วไป รวมถึงยังช่วยให้สมาชิกขายตรงสามารถแนะนำสินค้าและบริการได้เพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ซึ่งเป็นสาขาที่อยู่ใจกลางแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ การคมนาคมสะดวก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้สามารถสนองความต้องการของสมาชิกขายตรงให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของบริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดี และเพิ่มยอดขายของบริษัท เพื่อนำบริษัทสุพรีเดอรัม

อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัดไปสู่ความเป็นผู้นำในธุรกิจขายตรงของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการบริการและปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

ข้อตกลงเบื้องต้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำยอดรวมของสมาชิกขายตรงของบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัดทั้งหมด 96 สาขา จำนวน 2,500,000 คน มาคำนวณหาจำนวนเฉลี่ยของสมาชิกขายตรงจากสำนักงานบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง และให้จำนวนเฉลี่ยของสมาชิกขายตรงที่ได้ เป็นจำนวนของประชากรในการวิจัยครั้งนี้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกขายตรงของบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่มาใช้บริการที่บริษัทสุพรีเดอรั่มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ในเดือน มีนาคม 2550 จำนวน 26,041 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

2.1.2 ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ ได้แก่ ประเภทการมาใช้บริการและ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

2.1.3 ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง ประกอบด้วย

2.1.3.1 ความคาดหวังด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2.1.3.2 ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ

2.1.3.3 ความคาดหวังด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง แบ่งเป็น

2.2.1 ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

2.2.3 ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

นิยามศัพท์

สมาชิกชายตรง หมายถึง ตัวแทนชายอิสระซึ่งเป็นสมาชิกชายตรงของบริษัทสุพรีเดอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งได้มารับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของสมาชิกชายตรง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินนับตั้งแต่ปีที่สมาชิกชายตรงเกิดจนถึงปีที่ตอบ แบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของสมาชิกชายตรง

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่สมาชิกชายตรงได้รับ

รายได้ หมายถึง เงินเดือนจากการประกอบอาชีพ รวมถึงเงินที่ได้รับจากการทำธุรกิจขายตรงในแต่ละเดือนของสมาชิกขายตรง แบ่งเป็นรายได้จากงานประจำ และรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุฟรี่เตอร์ม

รายได้จากงานประจำ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพหลักคิดเป็นบาท/เดือน

รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุฟรี่เตอร์ม หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการขายสินค้าสุฟรี่เตอร์มคิดเป็นบาท/เดือน

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินนับตั้งแต่ปีแรกที่สมัครเป็นตัวแทนขายอิสระกับบริษัทสุฟรี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จนถึงปัจจุบันของสมาชิกขายตรง

ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ หมายถึง คุณลักษณะที่เกี่ยวกับการมาใช้บริการของสมาชิกขายตรงประกอบด้วย ประเภทการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ประเภทการมาใช้บริการ หมายถึง ลักษณะของการบริการที่สมาชิกขายตรงมาติดต่อกับบริษัทสุฟรี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง แบ่งเป็นการซื้อสินค้าและการจัดประชุมสมาชิก

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ หมายถึง ระยะเวลาที่สมาชิกขายตรงมาใช้บริการจากบริษัทสุฟรี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เป็นส่วนใหญ่และที่มาใช้บริการในครั้งปัจจุบัน แบ่งเป็น ช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) ช่วงบ่าย (12.01-16.00 น.) และช่วงเย็น (16.01-19.00 น.)

ความคาดหวังของสมาชิกขายตรง หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังของสมาชิกขายตรงในการได้รับประโยชน์จากการมาใช้บริการในด้านต่างๆ จากบริษัทสุฟรี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ประกอบด้วยความคาดหวังด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ความคาดหวังด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังว่าจะได้เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการที่มีความสะอาด กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียง การคมนาคมสะดวก มีสภาพแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ แสง และเสียงที่เหมาะสม

ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังว่าการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ระหว่างมาใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาอย่างคุ้มค่าและไม่เกิดความผิดพลาด

ความคาดหวังด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ หมายถึง การคาดคะเนหรือความมุ่งหวังว่าจะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ กิริยาจาสุภาพไพเราะ มีความกระตือรือร้น รวดเร็วทันใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และได้รับความเสมอภาค

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของสมาชิกชายตรงในด้านต่างๆ จากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศทั่วไปโดยรอบทางด้านกายภาพของศูนย์บริการ ได้แก่ ความสะอาด ความกว้างขวาง การจัดเตรียมสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิ รวมถึงสถานที่จอดรถ และส่วนอื่นๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกชายตรง

ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ผลของบริการที่ได้รับจากการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ระหว่างมาใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาอย่างคุ้มค่าและไม่เกิดความผิดพลาด

ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผลของบริการที่ได้รับจากพนักงานผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ บริการด้วยความเต็มใจ กิริยาจาสุภาพไพเราะ มีความกระตือรือร้น รวดเร็วทันใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และได้รับความเสมอภาค

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. บริษัทสุพรีเตอร์มอเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษาในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับโดยมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2536: 364) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคลสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบก็ได้ โดยที่จะต้องได้ผลลัพธ์ออกมาอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวจะเกี่ยวพันกับความต้องการส่วนบุคคล

หลุยส์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า “ ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก”

Porter, Lawler and Hackman (1977: 39-43) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในที่เกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

Shelly (1975 อ้างใน ทองคำ ลาภิกานนท์, 2538: 29) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นเป็นไปได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Oskams (1992 อ้างใน ฉัตรชัย คงสุข, 2535: 21) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

Vroom (1964: 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติทางลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ

Chaplin and Buckner (1988: 437) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานบริการตามสถานการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

Good (1973: 320) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือตามความต้องการ

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นหรือได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลเกิดความสุข

ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2538: 6-8) กล่าวถึงความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งกระทำต่ออีกบุคคลหนึ่งด้วยความตั้งใจและทำไปอย่างมีเป้าหมาย

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

Gronroos (1990: 27) กล่าวว่าบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพของการมีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

Kotler (1997) ได้ให้นิยามของการบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้ การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันผู้ให้บริการแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้
3. ไม่แน่นอน ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตหรือเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า

Lethinen (1983: 21) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Stanton (1981: 441) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่รวมอยู่ในสินค้าและบริการใด การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้า

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction)

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการบริการ ไว้ดังนี้

Good (1973: 13) ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการบริการ

Fitzgerald and Durant (อ้างใน วิลลภา ชายหาด, 2532: 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กร โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

Smith (1992 อ้างใน รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา, 2540: 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าว่า เป็นความยึดมั่นและความเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้าและบริการที่เต็มไปด้วยความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้ากล้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลต่อการบริการ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสุขและสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ โดยความพึงพอใจในการบริการนี้จะทำให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและยาวนานขึ้นด้วย

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

Kotler (1997) ได้แบ่งการพิจารณาคุณภาพการบริการออกเป็น 7 ด้าน โดยมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงได้ง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก(Access)
2. ความสุภาพ ความอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดีของบริกร(Courtesy)
3. ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า(Communication)
4. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ(Creditability)
5. ความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าขณะใช้บริการ(Security)
6. ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน(Customer Understanding)
7. ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ(Tangibles)

การบริหารคุณภาพการให้บริการ

Millett (1954: 397) ได้เสนอแนวความคิดในการบริหารคุณภาพการให้บริการ จะมีส่วนประกอบดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าจะให้บริการกับใครก็ตาม
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ

Longenecker *et al.* (1997: 424) ได้เสนอวิธีการบริหารคุณภาพในธุรกิจบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการดังนี้

1. สร้างมาตรฐานในการให้บริการ และบริหารเพื่อให้บรรลุถึงมาตรฐานนั้นๆ ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการ ทักษะและความคิดของผู้ใช้บริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ
3. ให้อำนาจแก่บุคลากรที่ให้บริการ ให้สามารถคิดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและมีความยืดหยุ่นในระบบบริหาร
4. ฝึกอบรมให้พนักงานเป็นนักแก้ปัญหา ให้พนักงานแสดงความเอาใจใส่ในการรับฟังปัญหาของผู้บริการ
5. ติดตามแก้ปัญหาให้กับผู้บริการจนกระทั่งสามารถแก้ปัญหาได้อย่างลุล่วง
6. การแก้ไขข้อขัดข้องอย่างรวดเร็ว จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

Katz and Danet (1973) ได้ให้หลักการในการบริการไว้ดังนี้ คือ

1. ติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการโดยจำกัดอยู่เฉพาะขอบเขตในเรื่องงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของผู้ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

หลักการบริการให้เกิดความพึงพอใจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536: 8-20) ได้เสนอหลักการในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือ สวยงาม
2. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้่ง่ายใช้เวลาให้น้อยลง
3. จัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
4. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน
5. ความสะดวกจากอาคารสถานที่ การจัดสถานที่นั่งสำหรับรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง การให้บริการน้ำดื่ม
6. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส วัิปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 38-44) ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการประทับใจว่า คำว่า ประทับ หมายถึง การติด ยึดแน่นหรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของคนเรา

บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ หากเป็นบริการที่ดี เป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากใช้บริการอีก แล้วก็พูดชมให้คนอื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของหน่วยบริการที่เขาประทับใจนั้น อย่างนี้เรียกว่ามีพันธมิตรอยู่เคียงข้าง สบายไปหลายอย่างทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพราะหน่วยบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่น่าชื่นชมยกย่อง

โดยสรุป ได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเกิดความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความสะดวกสบายทั้งกายและใจในการรับบริการ กล่าวคือมารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสุขสบายสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและเจ้าหน้าที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักให้ชัดเจนเสียตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ การสร้างความประทับใจจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์

สิ่งที่ผู้รับบริการได้สัมผัสจากการบริการนั้น เริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือกระบวนการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ
สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ที่สำคัญได้แก่

1.1 การเดินทาง สะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของสถานบริการ สถานบริการที่น่าประทับใจนั้นต้องมี 4 ลักษณะดังนี้

1.2.1 ตัวอาคาร มีลักษณะเหมาะสม กว้างขวาง มีสภาพใหม่หรือได้รับการดูแลรักษาตลอดเวลา ไม่ชำรุดทรุดโทรม

1.2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ ไม่อยู่ในย่านที่แออัดเกินไป ไม่อยู่ในที่เปลี่ยวจนน่าเป็นอันตราย ควรมีความสะอาด เป็นระเบียบ ดูแล้วสบายตา อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีปลอดภัย

1.2.3 สถานที่รับบริการ ควรมีความสะอาดโปร่งตา มีการจัดแต่งบริเวณให้งดงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา มีความกว้างขวางเพียงพอและมีที่นั่งพอเพียง

1.2.4 สภาพห้องน้ำ มีการจัดเตรียมไว้ในสภาพที่สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น

1.3 การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ เช่น รู้ว่าหน่วยบริการอยู่ที่ใด หน่วยนี้ให้บริการอะไรบ้าง รู้ว่าต้องเตรียมเอกสารค่าใช้จ่าย หรือสิ่งจำเป็นอื่นๆ มาให้ครบถ้วน รู้ว่าต้องเสียเวลาเท่าไร เป็นต้น

2. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก

3. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเรื่องที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจที่ดีหรือไม่ดี มักจะเป็นประเด็นดังนี้

3.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ อันได้แก่

3.1.1 รูปร่างหน้าตา ต้องไม่บูดบึ้ง เคร่งเครียด น่ากลัวหรือดูไม่น่าเชื่อถือ

3.1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ โดยทั่วไปควรเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ คือ มีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

3.1.3 การแต่งตัว ได้แก่ แต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม อย่างเหมาะสม

3.2 การพูดจาและการตอบคำถาม ผู้รับบริการจะประทับใจผู้ให้บริการในประเด็นต่อไปนี้

3.2.1 ยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

3.2.2 ชักถามความต้องการของผู้รับบริการ

3.2.3 การอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย

3.2.4 วิธีพูดจาสุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมแก่กาลเทศะ มีการทอเสียงให้เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งแต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารพบว่า มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังนี้

สุรางค์ จันทน์เอม (2529: 55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่า สิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อ หรือการคาดการณ์ล่วงหน้า หรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จถูกต้องก็จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (2533: 58) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของความพยายามและการกระทำ

Clay (1988: 252) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง เป็นความหวังแรงกล้าว่าบางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อมั่นบางอย่างว่าควรจะเกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความคาดหวังที่ดีงาม

Allport (อ้างใน สุณีย์ อีรดากร, 2525: 29) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นที่บุคคลเคยมีประสบการณ์มาก่อนความคาดหวังมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความคาดหวังมีลักษณะที่เกิดภายในจิตใจบุคคลซึ่งเป็นการรู้สึกส่วนตัวของบุคคลนั้น

2. ความคาดหวังที่ปรากฏออกมาให้ชัดเจน เป็นสิ่งที่ประเมินได้

3. ความคาดหวังที่มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎระเบียบ เพื่อให้บุคคลในสังคม หรือหน่วยงานประพฤติปฏิบัติ

Gross, N., Mason, W.S. and McEachern, A.W. (1996: 58) ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังไว้ 2 ความหมาย คือ

1. เป็นการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้า โดยแสดงความรู้สึก หรือความเชื่อมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีโอกาสเป็นจริงได้ในอนาคต

2. เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการจัดผลการดำเนินงานที่บุคคลนั้นดำรงตำแหน่งโดยอยู่ในสถานการณ์ปกติ หรือในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

Turner (1982: 349-351) ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่า ลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเสมือนกับการเล่นละครบนเวที กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้แสดง ผู้ชม และบทบาทสำหรับผู้แสดง ดังนี้

1. ความคาดหวังจาก “บท” หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆ ทางสังคมจะสามารถเปรียบเทียบได้ เช่นกับละคร ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลควรจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคม กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ และเงื่อนไขของสังคมที่แตกต่างกัน

2. ความคาดหวังจาก “ผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ” หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเทียบเสมือนบทละครที่กำหนดบทบาทของบุคคล บุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อให้บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออกและสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่นๆ

3. ความคาดหวังจาก “ผู้ชม” หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสถานภาพต่างๆ ซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นตามหลักเกณฑ์ที่เป็นไปตามความคาดหวังร่วมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นใดกระทำในสิ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไป ซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Tripathi (1978: 70-72) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1964 เป็นทฤษฎีที่มีรากเหง้ามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับบุคคลต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องของความคิด ความเชื่อ ซึ่งนักจิตวิทยา Kurt Levin และ Edward Tolman ได้เสนอไว้ และมีความคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์นั้นยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ โดยสมมติฐานที่มีในทฤษฎีนี้คือการเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสัมพันธ์อย่างมีกฎเกณฑ์กับสภาพทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรม ทฤษฎีนี้มีแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความชอบ (Valence) หมายถึง ระดับความชอบของบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง คือระดับความมากน้อยของความชอบหรือการเห็นในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับจากการกระทำ ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความชอบ คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทัศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง ความชอบจะมีค่าเป็นศูนย์ เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจต่อผลลัพธ์ที่จะได้และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้น

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น สมมติว่าบุคคลฯ หนึ่งปรารถนาที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และบุคคลนั้นเห็นว่าการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เป้าหมายของเขาเป็นผลได้ ดังนั้นผลลัพธ์ในระดับแรกของเขาจึงเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี และผลลัพธ์ระดับแรกจะมีความชอบในทางบวก เพราะผลลัพธ์ระดับแรกนี้จะมีสัมพันธภาพกับผลลัพธ์ระดับที่สองที่คาดหวัง คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือว่าผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่สอง

3. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่การกระทำหรือความพยายาม โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความ เป็นเครื่องมือ โดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่หนึ่ง ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือนี้จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับที่หนึ่งและสอง

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

Hurlock (1974: 187-191) ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ ดังนี้

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่ต่างกันมีมาตรฐานของความคาดหวังต่อสมาชิกต่างกัน มาตรฐานนั้นครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จและทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กย่างเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนเอง ที่ต้องมีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ชนิดของครอบครัว (Kind of Family) บุคคลที่มาจากครอบครัวที่มั่นคง มีแนวโน้มที่จะมีความคาดหวังในอนาคตสูงกว่าบุคคลที่มาจากครอบครัวที่ไม่มั่นคง ครอบครัวที่มีการโยกย้ายบ่อยๆ เด็กคาดหวังไม่ได้ว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร เด็กที่ไม่ต้องย้ายถิ่นสามารถวางแผนของตนเองได้อย่างชัดเจน คือ มีความคาดหวังที่ชัดเจนและแน่นอน

3. ระดับชั้นทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะทางเศรษฐกิจดี บิดามารดาจะให้ความหวังและให้โอกาสแก่บุตรคนแรกมากที่สุดโดยเฉพาะถ้าเป็นบุตรชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดา มารดา และพี่ๆ มากที่สุด เพื่อให้สมาชิกคนหนึ่งครอบครัวขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมให้สูงขึ้น

4. การอบรมเลี้ยงดู (Discipline) บุคคลที่รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตยจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย จะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความเป็นจริง

5. ฐานะในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับฐานะของตนในกลุ่ม และความคาดหวังที่กลุ่มมีต่อตน ถ้าฐานะของตนในกลุ่มมั่นคงและไม่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง สำหรับบุคคลที่ไม่มีบทบาทสำคัญในกลุ่มจะต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่การเป็นผู้นำกลุ่ม ทำให้การตั้งความหวังหลายๆ อย่างไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง สำหรับบุคคลที่ชอบแยกตนเอง ความคาดหวังของกลุ่มจะมีผลต่อเขาเพียงเล็กน้อย

6. การใช้กลไกการหลบหนี (Use of Escape Mechanisms) กลไกการหลบหนีมีผลต่อการตั้งความหวังมากที่สุด คือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอก หรือนางเอก ก็จะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะประสบความสำเร็จและหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งเป็นการตั้งความคาดหวังที่อาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกเล่าความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่เล่าออกมา มักจะอยู่บนรากฐานของความเป็นจริงมากกว่าที่จะเก็บไว้และคิดหวังอยู่คนเดียว อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังที่เด็กบอกกับเพื่อนสนิทจะเป็นความใฝ่ฝันที่ไม่ค่อยใกล้เคียงความจริงเท่ากับที่บอก บิดามารดา ครู หรือคนที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน เมื่อวัยรุ่นบอกความคาดหวังของตนแก่บุคคลอื่นจะเป็นการท้าทายให้พิสูจน์ตนเอง โดยพยายามทำให้ได้ตามที่พูดไว้ เพราะรู้ว่าหลายคนสนใจสิ่งที่ตนพูดและไม่ต้องการเห็นสายตาที่มองด้วยความผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Success) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มในการตั้งความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จอีกในอนาคต ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ผิดหวังซ้ำๆ กัน มักคิดว่าจะล้มเหลวอีก ความคิดเช่นนี้จึงมีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่

9. เพศ (Sex) ทั้งบรรยากาศของบ้านและโรงเรียนจะส่งเสริมกระตุ้นให้เด็กชายตั้งความคาดหวังมากกว่าเด็กหญิง บิดามารดาจะคาดหวังในตัวของบุตรชายมากกว่าบุตรสาว ผู้ชายมักถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางกีฬา การงาน และการประกอบอาชีพ แต่เด็กผู้หญิงมีความคาดหวังเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม การแต่งงาน เด็กหญิงจึงมีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังในระยะสั้นมากกว่าเด็กชาย

10. เชาวน์ปัญญา (Intelligence) เมื่อเด็กอยู่ในกลุ่มค่านิยมต่อความสำเร็จสูงจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหมือนเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง อย่างไรก็ตามเด็กที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังโดยอาศัยความสนใจและความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายที่กลุ่มตั้งไว้ในทางกลับกันเด็กที่ฉลาดน้อยจะตั้งความคาดหวังตามค่านิยมของกลุ่ม

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการตั้งความคาดหวัง โดยบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความเป็นจริงในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่มีความมั่นใจในตนเองมักค้นหาจุดมุ่งหมายโดยไม่คำนึงถึงความสามารถของตนเอง และไม่เคยพอใจถึงแม้ว่าจะมาถึงจุดสูงสุดแล้วก็ตาม บุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำจะมีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังไว้สูง เนื่องจากจะคิดถึงความสำเร็จมากกว่าคนล้มเหลว ซึ่งอาจทำให้ตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงมักตอกย้ำอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรเป็น

ประเภทของความคาดหวัง

Hurlock (1974: 272) ได้แบ่งประเภทของความคาดหวังออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ

1. ความคาดหวังในทางบวก (Positive) กับทางลบ (Negative) ความคาดหวังชนิดนี้มุ่งไปที่ความสำเร็จ ถ้าผลเป็นไปในทางบวกบุคคลจะพอใจ คิดว่าตัวเองประสบความสำเร็จ จึงคิดว่าน่าจะปรับปรุงสถานภาพในปัจจุบันให้ดีขึ้น แต่ถ้าความคาดหวังเป็นไปในทางลบ บุคคลจะมุ่งรักษสถานภาพในปัจจุบันเท่านั้น บุคคลส่วนมากมีความคาดหวังในทางบวกเพราะทำให้ตนเกิดความพอใจมากกว่า และยังมีความรู้สึกว่าตัวเองสำคัญอันเนื่องมาจากความสำเร็จของตนเอง

2. ความคาดหวังในทันทีทันใด (Immediate) กับห่างไกล (Remote) ความคาดหวังในทันทีทันใดส่วนใหญ่เกิดจากความประสงค์ของบุคคลในชั่วขณะเกิดจากการประสบความสำเร็จหลังจากการล้มเหลวในอดีตที่ผ่านมา และเกิดจากความกดดันในสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในขณะที่เขากำลังสร้างความคาดหวัง ส่วนความคาดหวังที่ห่างไกลนั้นมาจากองค์ประกอบเช่นเดียวกับความคาดหวังในทันทีทันใด รวมทั้งความสนใจ เจตคติ ความกดดันทางวัฒนธรรมและความสำเร็จ

3. ความคาดหวังที่เป็นจริง (Realistic) กับไม่เป็นจริง (Unrealistic) ความคาดหวังที่เป็นจริงจะพิจารณาจากสัมฤทธิ์ผลในจุดมุ่งหมายที่วางไว้สำหรับตนเอง แต่ในบางครั้งความคาดหวังอาจไม่เป็นจริง เพราะบุคคลมีปริมาณของความคาดหวังมากกว่าความสามารถที่เป็นจริงของตนเอง หรือบางครั้งอาจเกิดจากจินตนาการที่ไม่สามารถควบคุมได้ จากสื่อสารมวลชน จากความเชื่อที่ยึดกันมาเป็นประเพณี และการปล่อยปละละเลยอันเนื่องมาจากความไม่มีประสบการณ์

Bandura (1977: 15) อธิบายว่า ความคาดหวังมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมหรือไม่นั้นมี 2 ประเภท ได้แก่

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ (Outcome Expectancy) เป็นการประมาณของบุคคลว่าพฤติกรรมใดนำไปสู่ผลลัพธ์ใด

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตน (Efficacy Expectancy) เป็นการประมาณความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้

จากรูปแบบนี้ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นจะได้รับผลที่ต้องการหรือไม่ และความคาดหวังว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นหรือไม่ เนื่องจากมนุษย์เรียนรู้ว่าการกระทำใดนำไปสู่ผลลัพธ์แบบใด แต่ความสามารถของมนุษย์แต่ละคนที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ มีขีดจำกัดไม่เท่ากัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดในเรื่องหลักการบริการให้เกิดความประทับใจตามแนวคิดของ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 38-40) เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ครอบคลุม

เนื้อหาในส่วนที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งมีหลักการดังนี้

1. สถานที่และสภาพแวดล้อมของสถานบริการ ได้แก่

- 1.1 สะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
- 1.2 สถานบริการมีสภาพดี ถูกสุขอนามัย ไม่อยู่ในสถานที่แออัดเกินไป สะอาด
- 1.3 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เกิดความมั่นใจในการมาติดต่อ เช่น ทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง

2. กระบวนการให้บริการ ได้แก่

- 2.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว
- 2.2 งานมีความถูกต้อง ไม่เกิดความผิดพลาด

3. การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ แบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

- 3.1 บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม
- 3.2 การพูดจา สุภาพ ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน

จากหลักการและแนวทางในการให้บริการทั้ง 3 ข้อนี้ เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับองค์การที่ศึกษาและคาดว่าจะครอบคลุมโครงสร้างและเนื้อหา เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงในการวัดของการวิจัย

บริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

บริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทขายตรงแบบหลายชั้น (MLM-Multiple Level Marketing) ผู้นำของไทยก่อตั้งโดย พ.ต.ท.น.พ.มัน อุดมพาณิชย์ ประธานกรรมการ โดยมีจุดกำเนิดจากอุดมแพทย์โพสลิคินิกย่านดินแดง ในปี 2528 จากการดูแลคนไข้จำนวนมากซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มีรายได้น้อย บางครั้งนอกจากจะไม่เก็บเงินค่ารักษาแล้วยังต้องช่วยออกเงินให้คนไข้เพื่อไปซื้อยามารักษาอาการเจ็บป่วย เพื่อให้คลินิกมีรายได้เพียงพอที่จะยังคงดำเนินการต่อไปได้จึงเปิดแผนกรักษาสิ่วฝ้า เนื่องจากคนไข้กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการดูแลความงาม จะเป็นกลุ่มคนที่มีรายได้สูง การให้บริการรักษาสิ่วฝ้าและดูแลผิวพรรณประสบความสำเร็จอย่างมากเพราะคณะแพทย์ของคลินิกมีความเชี่ยวชาญด้านนี้ได้ปรู้งยาให้

เหมาะสมกับปัญหาและลักษณะผิวพรรณของคนใช้ โดยให้บริการดูแลคนใช้อย่างเอาใจใส่ในราคาไม่แพง จากการบอกต่อถึงผลการรักษาที่ได้ผลดีเยี่ยมได้ขยายวงกว้างออกไป ทำให้มีคนจำนวนมากเรียกร้องให้คลินิกออกผลิตภัณฑ์เพื่อการดูแลรักษาผิวพรรณเพื่อนำไปใช้ด้วยตนเอง นอกเหนือจากการมารักษาที่คลินิก การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการจำหน่ายแก่บุคคลทั่วไปจึงได้เริ่มขึ้น และมีการจำหน่ายอย่างจริงจังโดยมีลูกค้าประจำของคลินิกช่วยกันนำผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายแก่คนรู้จักประมาณปลายปี 2530 ในเวลาใกล้เคียงกับวันคล้ายวันเกิดของท่านประธานกรรมการ ชวสุพรีเตอร์มจึงถือเอาวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2530 วันคล้ายวันเกิดของท่านประธานกรรมการเป็นวันถือกำเนิดของธุรกิจสุพรีเตอร์ม

จากโพลีคลินิกเล็กๆ ได้พัฒนามาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดคอสเมติกมาร์เก็ตติ้ง ในปี 2531 บริษัทสุพรีเตอร์ม คอสเมติก จำกัด ในปี พ.ศ. 2534 และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ปี 2540 ปัจจุบันมีศูนย์จำหน่ายและบริการสมาชิก 96 ศูนย์ทั่วประเทศ มีสมาชิกกว่า 2.5 ล้านรหัส บริษัทสุพรีเตอร์มก้าวหน้าเติบโตอย่างมั่นคงจนครบรอบ 19 ปี ในเดือนตุลาคม 2549 เป็นบริษัทขายตรงระบบ MLM ของคนไทยแห่งแรกที่มีมั่นคงที่สุดที่เปิดมานานและมียอดขายระดับพันล้านบาท ถือเป็นต้นแบบของบริษัทขายตรงระบบ MLM ของคนไทย

ในด้านการผลิตบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีโรงงาน 4 แห่ง ที่จังหวัดปทุมธานี 2 แห่ง และที่จังหวัดอุดรธานี 2 แห่ง บนเนื้อที่กว่า 1,200 ไร่ โรงงานของสุพรีเตอร์มเป็นโรงงานระดับสากล ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9002และได้รับมาตรฐานการผลิตอาหารและเครื่องสำอางตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี (GMP) จากกระทรวงสาธารณสุข

บริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีผลิตภัณฑ์คุณภาพ ในกลุ่มของอาหารเสริม เครื่องสำอาง เครื่องใช้ในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์เพื่อการเกษตร และอื่น ๆ กว่า 500 รายการ สมองต่อความต้องการของสมาชิกผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี และเป็นจุดเด่นที่สำคัญที่ทำให้สมาชิกผู้จำหน่ายมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจ MLM อย่างมั่นคงในระยะยาว และเมื่อประกอบกับแผนการตลาดที่ยอดเยี่ยม ธุรกิจสุพรีเตอร์มจึงเป็นอาชีพเสริมและอาชีพหลักที่ให้ทั้งรายได้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งของคนไทยวันนี้

บริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นโลกแห่งโอกาสที่ดีของสังคมไทย ถือกำเนิดจากแรงจูงใจของคณะแพทย์ชาวไทยโดยมี พ.ต.ท.พ.มั่ง อุดมพาณิชย์ เป็นประธานกรรมการบริษัท ซึ่งมุ่งปรารถนาให้คนไทยได้เรียนรู้ถึงวิธีการที่ถูกต้อง การดูแลรักษาสุขภาพที่ดีให้กับร่างกาย ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น (MLM-Multiple Level Marketing) ซึ่งเป็นแผนการตลาดที่ยอดเยี่ยม และให้ผลตอบแทนแก่สมาชิกมากที่สุดกว่า 19 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ระบบการจัดจำหน่ายบริการ และการดำเนินการภายในองค์กรอย่างมีระเบียบ มาตรฐาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ในปัจจุบันจำนวนสมาชิกของ สุปรีเตอร์มประสบผลสำเร็จมีจำนวนมากมาต่อเนื่องมาโดยตลอด (บริษัท สุปรีเตอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 2549.)

ลักษณะการให้บริการของบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

บริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์ 3 คูหา ตั้งอยู่ที่ 200/15-17 ถนนพหลโยธิน ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัด ปทุมธานี ใกล้กับห้างสรรพสินค้าชั้นนำ เช่น ห้างพิวเจอร์พาร์ครังสิต ศูนย์อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เซียร์รังสิต และตลาดกลางค้าส่งผลไม้สี่มุมเมือง รวมถึงอยู่ในใจกลางระหว่างแหล่งชุมชนขนาดใหญ่บริเวณ เขตดอนเมือง เขตสะพานใหม่ และเขตรังสิต ซึ่งสามารถเห็นได้ชัดเจนและมีการคมนาคมที่ สะดวก

การให้บริการของบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีการ ให้บริการ ดังนี้ (บริษัท สุปรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, 2549.)

1. บริการด้านการสอบถามข้อมูลทั่วไป ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการของ บริษัท รับสมัครสมาชิกขายตรง ตรวจสอบยอดการสั่งซื้อและรับคอมมิชชั่น รวมถึงบริการจอง ห้องเพื่อใช้จัดประชุมของสมาชิกขายตรง

2. บริการจัดขายสินค้า เครื่องสำอาง อาหารเสริม เครื่องใช้ในครัวเรือน และสินค้า เกษตรกรรมรวมถึงรับเปลี่ยนคืนสินค้า หากไม่ได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ปัจจุบันบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ได้เปิดศูนย์ลด น้ำหนัก Slender Smart โดยใช้พื้นที่ของบริษัทสุพรีเตอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอน เมือง เป็นจำนวน 1 คูหา

เนื่องจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เป็นสาขาที่อยู่ใ กลงแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ การคมนาคมสะดวก จึงจัดให้เป็นสถานที่ๆ ใช้ในการฝึกอบรมต่างๆ ให้แก่สมาชิกมากมาย เช่น อบรมการแต่งหน้า อบรมการใช้ผลิตภัณฑ์การเกษตรรวมถึง จัด อบรมแก่สมาชิกขายตรงรายใหม่และสมาชิกเดิมทุกสัปดาห์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมพร ตั้งสะสม (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยมีประสบการณ์ขอรับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลสังกัดประกันสังคม จำนวน 340 คน และใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจจากการศึกษาของอเดย์และแอตเตอร์เซนเป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานพยาบาล ด้านความหลากหลายของการบริการ ด้านอัยยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่ ด้านการยอมรับในคุณภาพการบริการ และด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตน จากผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แต่ละด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของการบริการ อัยยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับสูง ส่วนความสะดวกที่ได้รับจากสถานพยาบาล การยอมรับในคุณภาพของการบริการ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้ประกันตนกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์พบว่าระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการทางการแพทย์ และประเภทสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการจากสถานพยาบาลอื่นๆ และประเภทสถานพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัญหาด้านอุปสรรคต่อการขอรับบริการทางการแพทย์พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับความไม่สะดวกจากสถานพยาบาล เนื่องจากสถานที่ตั้งของสถานพยาบาลอยู่ไกลจากที่ทำงานหรือที่พักอาศัย การใช้เวลารอคอยในสถานพยาบาลเสียเวลานาน

โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาติดต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 239 คน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารในระดับปานกลาง และองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเรียงลำดับจากพอใจมากที่สุดไปยังพอใจน้อยที่สุด ดังนี้ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการ พฤติกรรมพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศในการบริการ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการ ความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ ตัวแปรมุม

หลังได้แก่เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ วัตถุประสงค์การกู้ และประสบการณ์ การกู้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อ แต่ภูมิสำเนาและอาชีพของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ จากธนาคารกรุงไทย สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ลูกค้า ที่มาใช้บริการจากธนาคารกรุงไทย สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหารจำนวน 122 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบ ย่อยต่างๆพบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านความสะดวกในการ รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การรับบริการของ ธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้าน สถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ตัวแปรภูมิหลังได้แก่ อายุและรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ พึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนั้นผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจใน การบริการมากกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่ใช้บริการและอาชีพของผู้ใช้บริการไม่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

ไมตรี วิไลกิจ (2539) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ปฐมภูมิจากผู้ใช้บริการ จำนวน 175 คน ซึ่งความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน และการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง สำหรับองค์ประกอบในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด มีดังนี้ ด้านพนักงานต้อนรับ คือ องค์ประกอบด้านพนักงานธนาคาร การใช้กริยาวาจาที่สุภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มา ติดต่อใช้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ คือ องค์ประกอบด้านธนาคารจัดให้มีที่นั่งเพื่อให้ผู้มา ติดต่อใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ด้านความสะดวกที่ได้รับ คือ องค์ประกอบด้านพนักงาน จัดส่งใบแจ้งผลการเก็บเงินต่างจังหวัด และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ คือ องค์ประกอบการแจ้งผล การเรียกเก็บเงินตามเช็คต่างจังหวัด สำหรับตัวแปรภูมิหลังของผู้มาติดต่อใช้บริการ คือ เพศ และ ระยะเวลาในการมาใช้บริการกับธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับรายได้ และจำนวนประเภทบัญชีเงินฝากไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มี การรื้อปรับระบบ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอ เมืองปทุมธานี และอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สำหรับที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่อาชีพ รายได้ และ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยส่วนรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบและที่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อที่ว่าการอำเภอทั้ง 2 แห่งไม่มีความแตกต่างกัน

ธานินทร์ สว่างสุวรรณ (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกของสมาคม โรงแรมไทยจำนวน 331 คน โดยดัดแปลงแบบประเมินคุณภาพการบริการมาจาก SERVQUAL ของพาราซูรามานและคณะ เพื่อให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินงานด้านคุณภาพของการให้บริการของพนักงาน มีการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) จากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และการมีลองทดสอบก่อนเพื่อความเชื่อมั่นของแบบประเมินผล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุ งานและรายได้ไม่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การกำกับกับการแสดงออกของตนเอง 2 องค์ประกอบคือ การใช้ข้อมูลจากสถานการณ์และการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า นอกจากนั้นค่านิยมในงานบริการซึ่งประกอบด้วย ความภาคภูมิใจ ความสนใจในงานบริการ ค่านิยมต่อการมุ่งอนาคต ค่านิยมต่ออาชีพและค่านิยมต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า

จันจิรา รังรองรัตน์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกค้าของศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์แห่งหนึ่งซึ่งนำรถเข้ามาใช้บริการกับศูนย์บริการ จำนวน 229 คัน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมลูกค้าแสดงการรับรู้คุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการ

เข้ารับบริการอยู่ในระดับสูง และลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และแยกตามองค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการ นอกจากนี้การรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจจริงเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ และเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ สามารถอธิบายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการได้

ปรัชญา จันทราภย์ (2542) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับระดับสูง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการบริการพบว่าเพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทการมาใช้บริการ บริการ ระยะห่างของบ้านสมาชิกชายตรงกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนสมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนสมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจที่ได้รับแตกต่างกัน สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกซึ่งหมายความว่ายิ่งประชาชนมีความคาดหวังในการใช้บริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น และยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุโดยวิธี Stepwise พบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนสมาชิกชายตรง ได้แก่ ระดับความคาดหวังของสมาชิกชายตรง อายุ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี และการมีความรู้เกี่ยวโทรศัพท์กับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พัฒนพงศ์ สืบบุญกรณ (2542) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการบริการของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักบริการโทรศัพท์บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในสำนักงานบริการโทรศัพท์ เฉพาะส่วนที่ทำหน้าที่รับงานจากพนักงานขายเลขหมายโทรศัพท์ จำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการบริการของพนักงานในสำนักงานบริการโทรศัพท์อยู่ในเกณฑ์ดีและ

พนักงานที่ให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการโดยรวมแตกต่างกัน และพนักงานที่ให้บริการในสำนักบริการโทรศัพท์จะมีคุณภาพการบริการน้อยลงตามระดับอายุที่สูงขึ้น นอกจากนี้ไม่พบว่าพนักงานที่ให้บริการในสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา (2540) ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในการบริการจากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากการสื่อสารทางการตลาด ตามกรอบแนวคิดเรื่องการตลาดเชิงสัมพันธภาพที่มีต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานบริการ 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการระบบ และด้านการให้บริการ ณ จุดรับบริการ สื่อที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 3 สื่อ คือ สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากการสื่อสารทางการตลาดโดยรวมทุกสื่ออยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากสื่อบอยที่สุดเรียงตามลำดับได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา วิทยุ โบชัวร์ กลุ่มเพื่อน วารสารของบริษัท โพสต์เตอร์ ญาติพี่น้อง ผู้บังคับบัญชาพนักงานชาย พนักงานประจำศูนย์บริการและพนักงานบริการทางโทรศัพท์ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีการรับบริการ ณ จุดรับบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดทุกจุดบริการเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยเข้ามาเพื่อชำระค่าบริการโดยปกติเป็นอันดับแรก รองลงมาเพราะมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และมาติดต่อขอรับบริการเพิ่มเติมตามลำดับกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับสูง แต่สำหรับด้านการให้บริการ ณ จุดรับบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับสูง แต่สำหรับด้านการให้บริการ ณ จุดให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และกลุ่มตัวอย่างมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบโทรศัพท์ระบบเคลื่อนที่ ความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังสูงก็จะมีความพึงพอใจสูง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังต่ำก็จะมีความพึงพอใจต่ำเช่นเดียวกัน

ธาริณี เมธานุเคราะห์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกนอกเวลาราชการจำนวน 349 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และผู้ป่วย

ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็วแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 ส่วนผู้ป่วยที่มีลักษณะส่วนบุคคลอื่นอีก 4 ด้านต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในประเภทคลินิกที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการตามความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ปิยะสุตา แคว้นนทรี (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลต่อการบริการด้านทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งธุรกิจภายนอก โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลที่เป็นสมาชิกสมาคมบริหารงานบุคคลแห่งประเทศไทยในปี 2542 จำนวน 262 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลต่อการบริการด้านทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งธุรกิจภายนอกโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง 2) ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลที่มีลักษณะทั่วไป (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านบริหารงานบุคคล ประสบการณ์ในการใช้บริการ ประเภทธุรกิจและขนาดขององค์กรที่สังกัด) ต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งภายนอกไม่แตกต่างกัน 3) ตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านบริหารงานบุคคล ประสบการณ์ในการใช้บริการ ประเภทธุรกิจและขนาดขององค์กรที่สังกัด) ไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังโดยรวมของผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลต่อการบริการด้านทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งธุรกิจภายนอก

วันเพ็ญ สวนสีดา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2544 จำนวน 132 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าอยู่ในระดับมาก จำนวนครั้งที่รับบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการเป็นไปตามสมมติฐาน แต่อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของสิทธิ และความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้ป่วยคลินิกของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าคาดหวังคุณภาพบริการให้ความเชื่อมั่นต่อการรับบริการมากที่สุด และความคาดหวังคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ในน้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาและเสนอแนะให้ปรับปรุง คุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาควรปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

สุพัตรา คงขำ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดนนทบุรี กลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้ปกครองเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี จำนวน 210 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองมีความคาดหวังในการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนา ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ไม่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ปกครองในการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็ก ส่วนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีผลต่อความคาดหวังในการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็ก

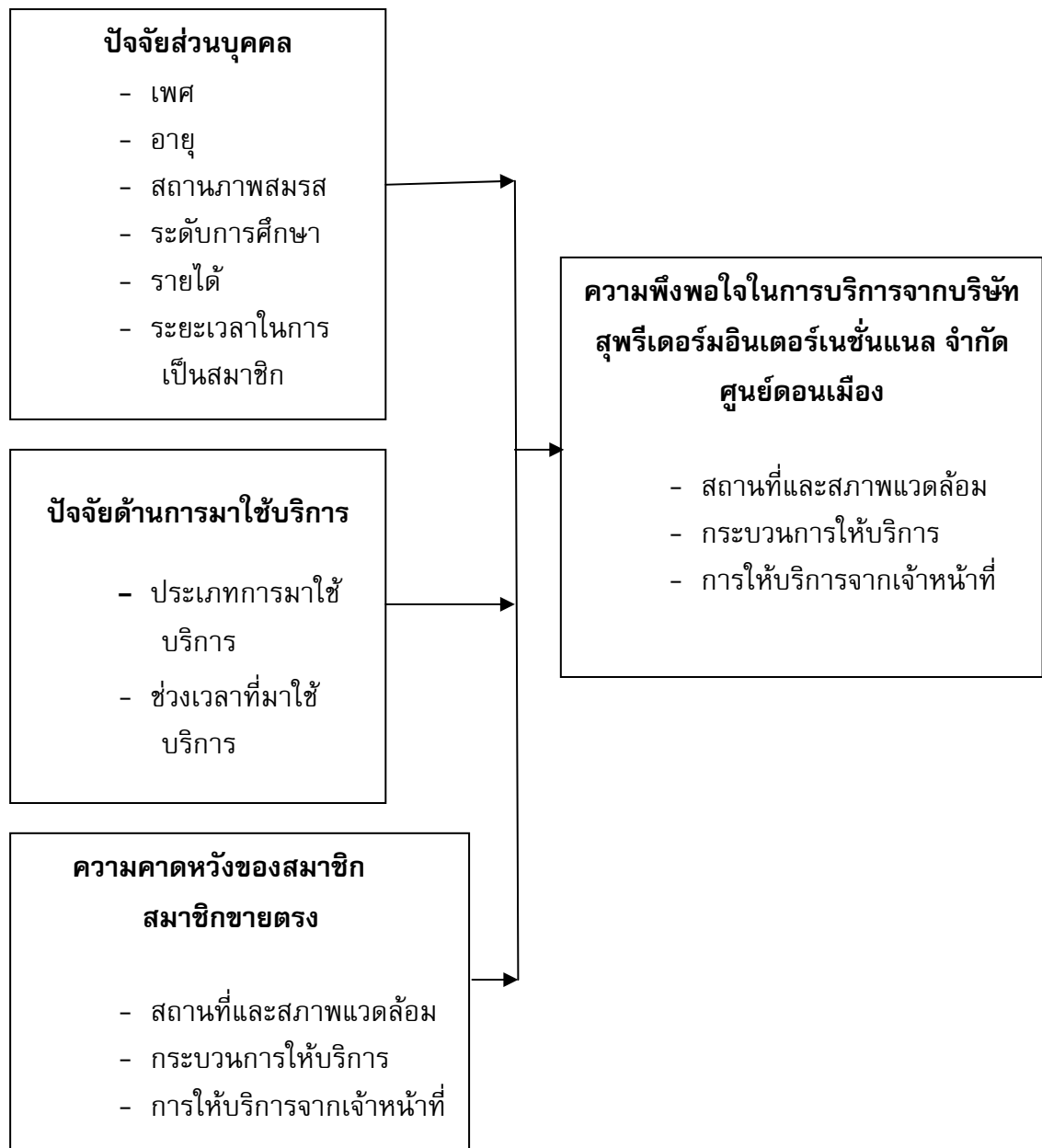
Zeithaml, Parasuraman and Berry (1996) กล่าวว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับหนึ่งจึงได้ทำการวิจัยพฤติกรรมการตอบสนองของผู้บริโภคเพื่อเป็นสัญญาณให้รู้ว่ายังมีลูกค้าเหลืออยู่หรือละทิ้งไป พฤติกรรมที่วัดได้แก่ ความภักดี การจัดการธุรกิจที่สามารถแข่งขันได้ การลดราคาสินค้าและผลตอบแทนที่ได้รับ การตอบสนองจากภายนอกและการตอบสนองจากภายใน ผลจากการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้า โดยปัจจัยด้านความภักดีมีผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด และพบว่าลูกค้าจะพิจารณาตัวบริษัทเป็นลำดับแรกก่อนจะตัดสินใจซื้อบริการ ลูกค้าจะทำธุรกิจกับบริษัทต่อไปแม้ว่าราคาจะสูงขึ้นเนื่องจากได้รับผลตอบแทนจากบริษัทสูงกว่าคู่แข่งอื่นๆ อาจสูญเสียลูกค้าได้ในอีก 2-3 ปี ข้างหน้า ลูกค้าจะหันไปทำธุรกิจกับบริษัทคู่แข่งที่ให้ราคาดีกว่า

Schneider, White and Michelle (1998) ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงาน และลูกค้าของธนาคาร โดยทำการศึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าในการกล่าวถึงบรรยากาศการบริการนั้นจะมองถึงการรับรู้ถึงเรื่องการปฏิบัติของพนักงานและพฤติกรรมที่ได้รับรางวัล ซึ่งเป็นส่วนประกอบในคุณภาพการบริการต่อลูกค้า และในด้านการรับรู้คุณภาพของลูกค้าแบ่งออกเป็น ด้านการรับรู้ของลูกค้าโดยรวม ความมีศักยภาพ ความมั่นคงปลอดภัยและความสัมพันธ์กับลูกค้า

Christou and Eaton (2000) ได้กล่าวถึงการทำให้ลูกค้าพึงพอใจจากคุณภาพการบริการนั้นเรื่อง Competency ในด้านทักษะความสามารถต่างๆ นั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยจะกล่าวถึง Management Competencies ที่มีความสำคัญและจำเป็น ซึ่งจะเน้นกลุ่มประชากรไปที่บุคคลที่ทำงานบริการด้านโรงแรม จากการศึกษาพบว่า Management Competencies ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหาของลูกค้าได้ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ช่วยกระตุ้นให้พนักงานบรรลุความต้องการในการทำงานและสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการน่าจะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกชายตรงสามารถ
ร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรั่ม
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง โดยมีรายละเอียดของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง โดยผู้วิจัยได้นำจำนวนสมาชิกชายตรงทั้ง 96 ศูนย์ทั่วประเทศ มีจำนวนสมาชิกชายตรงทั้งหมด 2,500,000 คน (ณ วันที่ 1 มกราคม 2550) มาคำนวณจำนวนสมาชิกชายตรงที่รับบริการ เฉลี่ยต่อ 1 ศูนย์บริการ เพื่อเป็นตัวแทนสมาชิกชายตรงที่รับบริการ บริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนสมาชิกชายตรงเฉลี่ยต่อ 1 ศูนย์} &= \frac{2,500,000}{96} \\ &= 26,041 \text{ คน} \end{aligned}$$

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากขนาดประชากร (จำนวนสมาชิกชายตรงเฉลี่ยต่อ 1 ศูนย์) โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973: 725 อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$n = \frac{26,041}{1 + 26,041(.05)^2}$$

$$= 394 \text{ คน}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 394 คน

ดังนั้นเมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมแล้ว คือ จำนวน 394 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลสมาชิกชายตรงทุกๆ 3 คนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ กล่าวคือ ช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) ช่วงบ่าย (12.01-16.00 น.) และช่วงเย็น (16.01-19.00 น.)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้จากงานประจำ รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเดอร์ม และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของบริษัทสุพรีเดอร์มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด และช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 21 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 - 8
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9 - 12
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 13 - 21

ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัท
ซูพรีเดอร์มอินเทอร์เน็ตในชั้นเนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 28 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 - 10
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11 - 21
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 22 - 28

ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนี้

1. ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 22, 23, 24, 25 และ 26
2. ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อที่ 7, 8, 9, 10, 17, 18, 19, 20, 21, 27 และ 28

การวัดตัวแปร

ผู้วิจัยได้วัดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

1. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง ผู้วิจัยได้ศึกษาความคาดหวังของสมาชิกชายตรง
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้า
หน้าที่ ผู้วิจัยกำหนดการวัดเหมือนกันโดยการประเมินค่า เป็น 5 ระดับ และกำหนดการให้
คะแนนของตัวแปร ดังนี้

ระดับ	คำถามเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความคาดหวังของสมาชิกชายตรงเป็นดังนี้ คือ ผู้วิจัย
แบ่งเกณฑ์ความความหวังของสมาชิกชายตรงออกเป็น 3 ระดับ คือ ความคาดหวังในการบริการ
ระดับสูง ความคาดหวังในการบริการระดับปานกลาง และความคาดหวังในการบริการระดับต่ำ
โดยพิจารณาจากความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 58) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

1.1 แบบสอบถามความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีข้อคำถาม 8 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังนั้นช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 8-40 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{40 - 8}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 10.66 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

8.00 - 18.66 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย

18.67 - 29.32 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

29.33 - 40.00 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.2 แบบสอบถามความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อคำถาม 4 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังนั้นช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 4-16 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{16 - 4}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 5.33 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

4.00 - 9.33 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้าน
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

9.34 - 14.66 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้าน
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

14.67 - 20.00 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้าน
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.3 แบบสอบถามความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจาก
เจ้าหน้าที่ มีข้อคำถาม 9 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด ดังนั้นช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 9-45
คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{45 - 9}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 12.00 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

9.00 - 21.00 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการ
ให้บริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับน้อย

22.00 - 33.00 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการ
ให้บริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

34.00 - 45.00 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการ
ให้บริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อเหมือนกัน มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงรายข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย

2.34 – 3.66 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงรายข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3.67 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงรายข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 1) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม 2) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยกำหนดการวัดเหมือนกันโดยการประเมินค่า เป็น 5 ระดับ และกำหนดการให้คะแนนของตัวแปร ดังนี้

ระดับ	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีข้อคำถาม 10 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 6 ข้อ คือ ข้อที่ 1-6 และเป็นข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ คือ ข้อที่ 7-10 ดังนั้นช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 10-50 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{50-10}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 13.33 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

10.00-23.33 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย

23.34-36.66 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

36.67-50.00 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อคำถาม 11 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 6 ข้อ คือ ข้อที่ 11-16 และเป็นข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ คือ ข้อที่ 17-21 ดังนั้นช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 11-55 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{55-11}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 14.66 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

11.00 - 25.66 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

25.67 - 40.32 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

41.33 - 55.00 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีข้อคำถาม 7 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ คือ ข้อที่ 22-26 และเป็นข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ คือ ข้อที่ 27 และ ข้อ 28 ดังนั้นช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 7-35 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{35-7}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 9.33 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

7.00-16.33 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย

16.34-25.66 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

25.67-35.00 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม ช่วงคะแนนมีค่าเท่ากับ 28-140 คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงคะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมสูงสุด} - \text{คะแนนรวมต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{140-28}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 37.33 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนและความหมายเป็น ดังนี้

28.00 – 65.33 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

65.34-102.66 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

102.67-140.00 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อเหมือนกัน มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการรายข้อในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

2.34 – 3.66 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการรายข้อในแต่ละด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3.67 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการรายข้อในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ฉบับร่างไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะแล้วนำมาให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

2. การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับ ประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัท สุพรีเตอร์มอเดอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์นคร จำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธี หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามดังนี้

3.1 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้มาการใช้บริการได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.7467 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

3.1.1 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8130

3.1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8214

3.1.3 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8383

3.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8947 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านดังนี้

- 3.2.1 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7345
- 3.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7413
- 3.2.3 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7013

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปยังผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สำนักงานใหญ่
2. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เพื่อนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกให้กับสมาชิกชายตรงที่มารับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง พร้อมทั้งชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยมีช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 3 ช่วงเวลาเป็นเกณฑ์ คือ ช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) ช่วงบ่าย (12.01-16.00 น.) และช่วงเย็น (16.01-19.00 น.) เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึง โดยทำการเก็บข้อมูลจากสมาชิกชายตรงทุกๆ 3 คนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2550 ถึง วันที่ 25 มีนาคม 2550 เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 420 ชุด
3. นำแบบสอบถามเฉพาะที่ตอบครบสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด ทำการตรวจให้คะแนนและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป
4. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลปัจจัยด้านการมาใช้บริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เดอร์มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) อธิบายลักษณะของตัวแปรที่ศึกษาและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

3. ใช้ Stepwise Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระใดที่ทำนายความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เดอร์มอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกชายตรง
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการของสมาชิกชายตรง
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของสมาชิกชายตรง
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกชายตรง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกชายตรงได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้จาก งานประจำต่อเดือน รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สฟี่เตอร์มต่อเดือน และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกชายตรงบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (ซึ่งแสดงไว้ดังตารางที่ 1) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=400)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	120	30.0
หญิง	280	70.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=400)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	124	31.0
25-30 ปี	170	42.5
31-35 ปี	45	11.3
36-40 ปี	52	13.0
40 ปีขึ้นไป	9	2.2
$\bar{X}$ = 28.06 ปี S.D. = 5.95 มากที่สุด 51 ปี น้อยที่สุด 19 ปี		
3. สถานภาพสมรส		
โสด	227	56.8
สมรส หม้าย/หย่าร้าง	173	43.2
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาปีที่ 6	14	3.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	65	16.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	239	59.8
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	20	5.0
ปริญญาตรี	61	15.2
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.2
5. รายได้จากงานประจำต่อเดือน		
ต่ำกว่า 7,001 บาท	79	19.8
7,001-9,000 บาท	202	50.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=400)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
9,001-12,000 บาท	81	20.2
12,001-15,000 บาท	20	5.0
มากกว่า 15,000 บาท	18	4.5

$\bar{X}$ = 8,833.50 บาท S.D. = 4,622.25 มากที่สุด 40,000 บาท น้อยที่สุด 0 บาท

6. รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเดอร์มต่อเดือน

ต่ำกว่า 1,001 บาท	172	43.0
1,001-10,000 บาท	184	46.0
10,001-20,000 บาท	32	8.0
มากกว่า 20,000 บาท	12	3.0

$\bar{X}$ = 4,446.13 บาท S.D. = 7,897.37 มากที่สุด 80,000 บาท น้อยที่สุด 0 บาท

7. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกขายตรงบริษัทสุพรีเดอร์ม

อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำกัด

ต่ำกว่า 2 ปี	158	39.5
2-4 ปี	188	47.0
5-7 ปี	45	11.3
มากกว่า 7 ปี	9	2.2

$\bar{X}$ = 2.37 ปี S.D. = 1.75 มากที่สุด 13 ปี น้อยที่สุด 0 ปี

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกขายตรงบริษัทสุพรีเดอร์ม อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำกัด จำนวน 400 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นดังนี้

1. เพศ พบว่า สมาชิกขายตรงเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.0 และ 30.0 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า สมาชิกชายตรงมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.06 ปี เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า สมาชิกชายตรงมีช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 ช่วงอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.0 ช่วงอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมีอายุ 40 ปีขึ้นไปเพียงร้อยละ 2.2

3. สถานภาพสมรส พบว่า สมาชิกชายตรงมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.8 และมีสถานภาพสมรส สมรส เป็นหม้ายและหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 43.2

4. ระดับการศึกษา พบว่า สมาชิกชายตรงมากกว่าครึ่งหนึ่งมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรีที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ 15.2 ตามลำดับ จบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 5.0 ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.0 และสูงกว่าปริญญาตรีเพียงร้อยละ 0.2

5. รายได้จากงานประจำต่อเดือน พบว่า สมาชิกชายตรงมีรายได้เฉลี่ยจากงานประจำต่อเดือนอยู่ที่ 8,833.50 บาท และมีช่วงรายได้ระหว่าง 7,001-9,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมามีรายได้ 9,001-12,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.2 มีรายได้ต่ำกว่า 7,001 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และมีช่วงรายได้ระหว่าง 12,001-15,000 และมากกว่า 15,000 บาทต่อเดือนที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ 4.5 ตามลำดับ

6. รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเตอร์มต่อเดือน พบว่า สมาชิกชายตรงมีรายได้เฉลี่ยจากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเตอร์มต่อเดือนอยู่ที่ 4,446.13 บาท และมีช่วงรายได้ระหว่าง 1,001-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 1,001 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีช่วงรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือนเพียงร้อยละ 3.0

7. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกชายตรงเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 ปี และมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาเป็นสมาชิกต่ำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 เป็นสมาชิก 5-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 และเป็นสมาชิกมากกว่า 7 ปีเพียงร้อยละ 2.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการของสมาชิกชายตรง

ข้อมูลปัจจัยด้านการมาใช้บริการของสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้แก่ ประเภทการมาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด และช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ซึ่งแสดงไว้ดังตารางที่ 2) ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามปัจจัยด้านการมาใช้บริการ

			(n=400)	
ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ			จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทการมาใช้บริการ				
ซื้อสินค้า			252	63.0
จัดประชุมสมาชิก			148	37.0
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				
ช่วงเช้า	9.00 - 12.00 น.		51	12.8
ช่วงบ่าย	12.01 - 16.00 น.		89	22.2
ช่วงเย็น	16.01 - 19.00 น.		260	65.0
3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้				
ช่วงเช้า	9.00 - 12.00 น.		129	32.2
ช่วงบ่าย	12.01 - 16.00 น.		150	37.5
ช่วงเย็น	16.01 - 19.00 น.		121	30.3

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลปัจจัยด้านการมาใช้บริการของสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเดอรั่มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 400 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นดังนี้

1. ประเภทการมาใช้บริการ พบว่า สมาชิกชายตรงมาเพื่อซื้อสินค้ามากกว่ามาเพื่อจัดประชุมสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 63.0 และ 37.0 ตามลำดับ

2. ช่วงเวลาที่สมาชิกชายตรงมาใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่สมาชิกชายตรงมาใช้บริการช่วงเย็น (16.01 – 19.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา คือ มาใช้บริการช่วงบ่าย (12.01 – 16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 22.0 และที่น้อยที่สุด คือ มาใช้บริการช่วงเช้า (9.00 – 12.00 น.) เพียงร้อยละ 12.8

3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ พบว่า สมาชิกชายตรงมาใช้บริการช่วงบ่าย (12.01 – 16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ มาใช้บริการช่วงเช้า (9.00 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 32.2 และ มาใช้บริการช่วงเย็น (16.01 – 19.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

คะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรง		
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
8.00 – 18.66 (ระดับน้อย)	1	0.3
18.67 – 29.32 (ระดับปานกลาง)	51	12.7
29.33 – 40.00 (ระดับมาก)	348	87.0
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 18 คะแนนสูงสุด = 40 คะแนนเฉลี่ย = 34.02 S.D. = 4.07

จากตารางที่ 3 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 34.02) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมพบว่า สมาชิกชายตรงส่วน

ใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมามีความคาดหวังระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 12.7 และมีความคาดหวังในระดับน้อยเพียงร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

(n=400)				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1.	สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	4.20	.882	มาก
2.	โต๊ะ เก้าอี้ มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน	4.23	.845	มาก
3.	อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	4.22	.889	มาก
4.	มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกตำแหน่งของศูนย์บริการที่ชัดเจน	4.25	.895	มาก
5.	ศูนย์บริการมีความกว้างขวาง เพียงพอสามารถรองรับสมาชิกชายตรง	4.27	.895	มาก
6.	จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.41	.773	มาก
7.	อุณหภูมิภายในศูนย์บริการมีความเหมาะสม	4.23	.884	มาก
8.	ศูนย์บริการไม่ควรมีเสียงดังอีกที	4.21	.891	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.25	.508	มาก

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม (โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20-4.41)

3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการ

คะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรง		
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
4.00 - 9.33 (ระดับน้อย)	3	0.8
9.34 - 14.66 (ระดับปานกลาง)	27	6.8
14.67 - 20.00 (ระดับมาก)	370	92.5
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 9 คะแนนสูงสุด = 20 คะแนนเฉลี่ย = 17.34 S.D. = 1.95.

จากตารางที่ 5 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 17.34) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการพบว่า สมาชิกชายตรงส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 92.5 รองลงมา มีความคาดหวังระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีความคาดหวังในระดับน้อยเพียงร้อยละ 0.8

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการ

(n=400)				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
9.	กระบวนการให้บริการไม่ควรซับซ้อน	4.40	.739	มาก
10.	จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.28	.708	มาก
11.	มีการจัดคิวระหว่างรับบริการ	4.39	.724	มาก
12.	ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบทำให้เกิดความรวดเร็ว	4.28	.773	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.34	.487	มาก

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม (โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28-4.40)

3.3 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

คะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรง		
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
9.00 - 21.00 (ระดับน้อย)	-	-
22.00 - 33.00 (ระดับปานกลาง)	21	5.3
34.00 - 45.00 (ระดับมาก)	379	94.7
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 26 คะแนนสูงสุด = 45 คะแนนเฉลี่ย = 39.95 S.D. = 3.70

จากตารางที่ 7 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 39.95) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่พบว่า สมาชิกชายตรงส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมามีความคาดหวังระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 5.3 และไม่พบว่าสมาชิกชายตรงมีความคาดหวังด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

(n=400)				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
13.	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับสมาชิกชายตรง	4.47	.667	มาก
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.57	.557	มาก
15.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดี	4.64	.481.	มาก
16.	บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง	4.42	.897	มาก
17.	เจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้มอยู่เสมอ	4.31	.884	มาก
18.	เจ้าหน้าที่ไม่ควรให้บริการแบบขอไปที	4.28	.773	มาก
19.	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	4.37	.659	มาก
20.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.44	.669	มาก
21.	เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้	4.45	.710	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.38	.411	มาก

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม (โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28-4.64)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรง

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้าน สถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
10.00 - 23.33 (ระดับน้อย)	-	-
23.34 - 36.66 (ระดับปานกลาง)	11	2.8
36.67 - 50.00 (ระดับมาก)	389	97.2
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 35 คะแนนสูงสุด = 50 คะแนนเฉลี่ย = 45.53 S.D. = 3.45

จากตารางที่ 9 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 45.53) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมพบว่า สมาชิกชายตรงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในการบริการระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 2.8 และไม่พบว่าสมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรง

					(n=400)
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	
1.	บริเวณภายนอกและทางเข้าศูนย์บริการมีความสะอาด	4.56	.623	มาก	
2.	ภายในศูนย์บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.56	.559	มาก	
3.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์	4.56	.561	มาก	
4.	ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกศูนย์บริการมีความชัดเจน	4.56	.559	มาก	
5.	อุปกรณ์ภายในศูนย์บริการ มีความเพียงพอ	4.32	.997	มาก	

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=400)				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6.	ภายในศูนย์บริการมีความสะอาด	4.44	.832	มาก
7. *	ศูนย์บริการมีอากาศร้อน อบอ้าว	4.56	.559	มาก
8. *	จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ	4.56	.559	มาก
9. *	ทางเดินภายในศูนย์บริการมีความคับแคบ	4.56	.559	มาก
10. *	มีกลิ่นอับภายในศูนย์บริการ	4.70	.461	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.55	.345	มาก

หมายเหตุ * คือข้อคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม (โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30-4.70)

4.2 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงบริษัท สุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
11.00 - 25.66 (ระดับน้อย)	-	-
25.67 - 40.32 (ระดับปานกลาง)	17	4.3
40.33 - 55.00 (ระดับมาก)	383	95.7
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 35 คะแนนสูงสุด = 55 คะแนนเฉลี่ย = 49.30 S.D. = 4.41

จากตารางที่ 11 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 49.30) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการพบว่า สมาชิกชายตรงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 95.7 รองลงมามีความพึงพอใจในการบริการระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 4.3 และไม่พบว่าสมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการของด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรง

(n=400)				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
11.	ระบบคิวเพื่อรับบริการมีประสิทธิภาพ	4.56	.559	มาก
12.	ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบ ทำให้เกิดความรวดเร็ว	4.57	.558	มาก
13.	เอกสารที่ได้รับเช่น ใบเสร็จ มีความถูกต้อง	4.48	.749	มาก
14.	สมาชิกชายตรงทุกคนได้รับความเสมอภาค	4.50	.592	มาก
15.	เอกสารของศูนย์บริการมีความชัดเจนทำให้เข้าใจขั้นตอนการใช้บริการดีขึ้น	4.47	.616	มาก
16.	มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว	4.56	.564	มาก
17. *	กระบวนการให้บริการขาดความสะดวก	4.29	.756	มาก
18. *	สินค้าและบริการที่ได้รับมีความผิดพลาด	4.37	.897	มาก
19. *	ทำนเสียเวลาในการรอรับบริการ	4.56	.559	มาก
20. *	กระบวนการให้บริการมีความซับซ้อน ใช้เวลานาน	4.42	.762	มาก
21. *	จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	.559	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.48	.401	มาก

หมายเหตุ * คือข้อคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อพบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม (โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29-4.56)

4.3 ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านการ ให้บริการจากเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
7.00 - 16.33 (ระดับน้อย)	-	-
16.34 - 25.66 (ระดับปานกลาง)	15	3.8
25.67 - 35.00 (ระดับมาก)	385	96.2
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 23 คะแนนสูงสุด = 35 คะแนนเฉลี่ย = 31.44 S.D. = 2.77

จากตารางที่ 13 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 31.44) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่พบว่า สมาชิกชายตรงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมามีความพึงพอใจในการบริการระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 3.8 และไม่พบว่าสมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการของด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรง

(n=400)				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
22.	เจ้าหน้าที่ต้อนรับท่านด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม	4.19	.991	มาก
23.	เจ้าหน้าที่มีกริยาวางจา อ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน	4.56	.559	มาก
24.	เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย	4.56	.554	มาก
25.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง เรียบร้อย	4.56	.559	มาก
26.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างถูกต้อง	4.56	.554	มาก
27. *	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ชัดเจน	4.46	.790	มาก
28. *	การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้า	4.56	.559	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.49	.395	มาก

หมายเหตุ * คือข้อคำถามเชิงลบ

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม (โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19-4.56)

4.4 ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรรณิเตอร์ม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของสมาชิกชายตรง จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม

คะแนนความพึงพอใจในการบริการใน ภาพรวม	จำนวน	ร้อยละ
28.00 - 65.33 (ระดับน้อย)	-	-
65.34 - 102.66 (ระดับปานกลาง)	10	2.5
102.67 - 140.00 (ระดับมาก)	390	97.5
รวม	400	100.0

คะแนนต่ำสุด = 96 คะแนนสูงสุด = 139 คะแนนเฉลี่ย = 126.07 S.D. = 9.84

จากตารางที่ 15 พบว่า สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 126.07) เมื่อพิจารณาจำนวนสมาชิกชายตรงตามคะแนนความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงในภาพรวมพบว่า สมาชิกชายตรงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมามีความพึงพอใจในการบริการระดับปานกลางร้อยละ 2.5 และไม่พบว่าสมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการของในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของบริษัทสุพรีเตอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

องค์ประกอบด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของบริษัทสุพรีเตอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม ในแหล่งชุมชน เดินทางไปมาสะดวกเพราะอยู่ติดกับถนนวิภาวดีรังสิตซึ่งเป็นถนนสายหลักและใกล้ป้ายรถประจำทาง สภาพภายนอกมีบริเวณกว้างขวางสามารถนำรถยนต์ส่วนตัวเข้ามาจอดได้อย่างสะดวก สภาพภายในตัวอาคารมีความกว้างขวาง ปลอดภัย เย็นสบาย มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อการใช้งาน

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการของบริษัทสุพรีเตอร์มอเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความสะดวกรวดเร็ว แต่ควรปรับปรุงระบบการส่งสินค้าจากการพุดด้วยปากเปล่าเป็นระบบการเขียนเป็นใบสั่งและเสียใบเพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและป้องกันความผิดพลาด

3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการต่อสมาชิกขายตรงได้เป็นอย่างดี โดยสมาชิกขายตรงส่วนมากมีความเห็นตรงกันว่าสามารถบริการได้ประทับใจและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

4. สิ่งที่ท่านประทับใจ

สมาชิกขายตรงส่วนมากมีความประทับใจในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองรวมถึงบรรยากาศภายในศูนย์บริการมีความสะอาด ปลอดภัย โปร่ง สบายตา บรรยากาศเย็นสบาย

5. สิ่งที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง

สมาชิกขายตรงที่มาใช้บริการบริษัทสุพรีเตอร์มอเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมืองมีความต้องการตรงกัน คือ อยากให้มีชั้นโชว์สินค้า และให้มีห้องประชุมเพิ่มขึ้นอีก 3 ห้องเพื่อรองรับจำนวนสมาชิกขายตรงที่มีจำนวนมากขึ้น

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกขายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกขายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

SEX	แทน	เพศ (การลงรหัส ชาย = 0 หญิง = 1)
AGE	แทน	อายุ (หน่วยเป็นปี)
MAR	แทน	สถานภาพสมรส (การลงรหัส โสด = 0 สมรส,หม้าย/หย่า = 1)

EDU	แทน	ระดับการศึกษา (หน่วยเป็นปี)
MINC	แทน	รายได้จากงานประจำต่อเดือน (หน่วยเป็นบาท)
DINC	แทน	รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเตอร์มต่อเดือน (หน่วยเป็นบาท)
EXP	แทน	ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกขายตรงบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (หน่วยเป็นปี)
TYPE	แทน	ประเภทการมาใช้บริการ (ซื้อสินค้า = 0 ประชุมสมาชิก = 1)
UMOR	แทน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.)
UNON	แทน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.)
CMOR	แทน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.)
CNON	แทน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.)
EPT1	แทน	ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
EPT2	แทน	ความคาดหวังของสมาชิกขายตรงด้านกระบวนการให้บริการ
EPT3	แทน	ความคาดหวังของสมาชิกขายตรง ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
STFMEAN	แทน	ความพึงพอใจของสมาชิกขายตรงในภาพรวม
STFMEAN1	แทน	ความพึงพอใจของสมาชิกขายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม
STFMEAN2	แทน	ความพึงพอใจของสมาชิกขายตรงด้านกระบวนการให้บริการ
STFMEAN3	แทน	ความพึงพอใจของสมาชิกขายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F Overall	แทน	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

SE b แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อข้างต้นในการวิเคราะห์ ซึ่งตัวแปรที่แบ่งตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ 1 กลุ่มของตัวแปรเป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิเคราะห์ โดยการกำหนดกลุ่มอ้างอิงในเรื่องช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุดเป็นช่วงเย็น (16.01 – 19.00 น.) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้เป็นช่วงเย็น (16.01 – 19.00 น.) เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีย่านคนมาใช้บริการน้อยกว่าช่วงเวลาอื่น ผู้วิจัยจึงใช้ช่วงเย็นเป็นกลุ่มอ้างอิง

ในการวิจัยเพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรง มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมืองอย่างไร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .75 โดยทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงเพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .75 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2540: 77-84) ผลการศึกษาพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดมีความสัมพันธ์กันเกิน .75 ดังรายละเอียดในตารางที่ 16 ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรง

	SEX	AGE	MAR	EDU	MINC	DINC	EXP	TYPE	UMOR	UNON	CMOR	CNON	EPT1	EPT2	EPT3
SEX	-														
AGE	-.121*	-													
MAR	-.155**	.214**	-												
EDU	-.132**	.040	.122*	-											
MINC	-.102*	.551**	.035	.299**	-										
DINC	-.023	.335**	.139**	.118*	.149**	-									
EXP	-.007	.299**	.086	.135**	.313**	.646**	-								
TYPE	.016	.016	.104*	.135**	.024	.031	.038	-							
UMOR	.103*	-.090	-.046	-.030	-.088	-.073	-.171**	.080	-						
UNON	.022	.011	-.152**	.328**	.144**	.057	.201**	.076	-.203***	-					
CMOR	-.015	.043	.035	.026	.102*	.047	-.035	.069	.201***	-.138**	-				
CNON	-.011	-.020	.043	.077	-.078	.017	.076	-.048	-.172**	.194**	-.534**	-			
EPT1	.026	.011	.067	-.062	-.068	-.093	-.109*	.004	.019	-.047	-.019	.534	-		
EPT2	-.028	-.004	-.001	-.003	.000	.022	-.022	.017	.017	.088	-.001	-.001	.529***	-	
EPT3	-.003	-.018	.016	-.012	-.006	.006	-.049	-.025	.019	-.016	-.104*	-.015	.632***	.439***	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกชายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
1. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3)	1.446	.108	.544	13.448	.000
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01- 16.00 น.) (UNON)	3.151	.975	.133	3.231	.001
3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR)	-3.022	1.237	-.103	-2.443	.015
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (CMOR)	-2.104	.872	-.100	-2.413	.016
5. เพศ (SEX)	-2.041	.867	-.095	-2.355	.019
ค่าคงที่ (a)	70.104	4.406	-	15.910	.000
R = .604. R ² = .365 R ² adj = .357 F Overall = 45.221 p = .000					

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) (UNON) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) (CMOR) และเพศ (SEX) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 36.5 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .604 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความ

พึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{STFMEAN} = 70.104 + 1.446 (\text{EPT3}) + 3.151(\text{UNON}) - 3.022 (\text{UMOR}) - 2.104 (\text{CMOR}) - 2.041(\text{SEX})$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{STFMEAN}} = .544 (\text{EPT3}) + .133 (\text{UNON}) - .103 (\text{UMOR}) - .100 (\text{CMON}) - .095(\text{SEX})$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมืองพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมได้ดีที่สุด คือ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) และตัวแปรเพศ เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
1. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3)	.509	.039	.545	13.186	.000
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01- 16.00 น.) (UNON)	1.022	.350	.123	2.919	.004
3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR)	-1.036	.437	-.100	-2.372	.018
ค่าคงที่ (a)	24.895	1.553	-	16.035	.000
R = .569. R ² = .323 R ² adj = .318 F Overall = 63.072 p = .000					

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.)(UNON) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.)(UMOR) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 32.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .569 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{STFMEN1} = 24.895 + .509 (\text{EPT3}) + 1.022 (\text{UNON}) - 1.036 (\text{UMOR})$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{STFMEN1}} = .545 (\text{EPT3}) + .123 (\text{UNON}) - .100 (\text{UMOR})$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมได้ดีที่สุด คือ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) และตัวแปรช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
1. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้าน การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3)	.639	.049	.536	13.083	.000
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01- 16.00 น.) (UNON)	1.646	.443	.156	3.713	.000
3. เพศ (SEX)	-1.070	.396	-.111	-2.701	.007
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR)	-1.328	.556	-.101	-2.390	.017
ค่าคงที่ (a)	24.331	1.983	-	12.273	.000
R = .581. R ² = .33.8 R ² adj = .331 F Overall = 50.317 p = .000					

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.)(UNON) เพศ (SEX) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.)(UMOR) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 33.8 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .581 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{STFMEAN2} = 24.331 + .639 (\text{EPT3}) + 1.646 (\text{UNON}) - 1.070 (\text{SEX}) - 1.328 (\text{UMOR})$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{STFMEAN 2}} = .536 (\text{EPT3}) + .156 (\text{UNON}) - .111 (\text{SEX}) - .101 (\text{UMOR})$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสไปร์เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการได้ดีที่สุด คือ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) ตัวแปรเพศ และตัวแปรช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
1. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3)	.339	.041	.532	9.640	.000
2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (CMOR)	-1.167	.259	-.197	-4.509	.000
3. ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (EPT1)	-.128	.037	-.187	-3.414	.001
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR)	-1.095	.362	-.132	-3.024	.003
5. เพศ (SEX)	-.566	.258	-.094	-2.194	.029
ค่าคงที่ (a)	20.762	1.326	-	15.658	.000
R = .538. R ² = .290 R ² adj = .281 F Overall = 32.143 p = .000					

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (CMOR) ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (EPT1) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR) และเพศ (SEX) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 29.0 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .538 เมื่อนำตัวแปรทั้ง

5 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{STFMEAN3} = 20.762 + .399 (\text{EPT3}) - 1.167 (\text{CMOR}) - .128 (\text{EPT1}) - 1.095 (\text{UMOR}) - .556 (\text{SEX})$$

และสมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{STFMEAN 3}} = .532 (\text{EPT3}) - .197 (\text{CMOR}) - .187 (\text{EPT1}) - .132 (\text{UMOR}) - .094 (\text{SEX})$$

จากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ได้ดีที่สุด คือ ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้ง (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ตัวแปรช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) และตัวแปรเพศเป็นลำดับสุดท้าย

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านของสมาชิกชายตรง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 สรุปตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านของสมาชิกชายตรง

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจในการบริการ			
	ภาพรวม	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่
เพศ	0.9% (4)	-	1.5% (3)	0.9% (5)
อายุ	-	-	-	-
สถานภาพสมรส	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-
รายได้จากงานประจำต่อเดือน	-	-	-	-
รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์	-	-	-	-
สุพรีเดอรั่มต่อเดือน	-	-	-	-
ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกชายตรง	-	-	-	-
ประเภทการมาใช้บริการ	-	-	-	-
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				
(ช่วงเช้า 09.00 - 12.00 น.)	1.7% (3)	0.9% (3)	1.0% (4)	1.9% (4)
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด				
(ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.)	2.7% (2)	2.1% (2)	3.0% (2)	-
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้				
(ช่วงเช้า 09.00 - 12.00 น.)	0.9% (4)	-	-	5.3% (2)
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้				
(ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.)	-	-	-	-
ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง				
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	-	-	-	2.2% (3)
ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง				
ด้านกระบวนการให้บริการ	-	-	-	-
ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง				
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	30.3%(1)	29.3% (1)	28.3% (1)	18.7%(1)
ตัวแปรร่วมกันพยากรณ์ได้ (R^2)	36.5%	32.3%	33.8%	29.0%

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคืออันดับที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจาก บริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ผู้วิจัยนำเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง

ผลการศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง พบว่า สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อการบริการในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังในการบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เช่น ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เมื่อมองจากภายนอกศูนย์ มีความกว้างขวาง สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีเพราะมีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์ใหม่ขนาดใหญ่ มีจำนวน 3 คูหา จึงควรที่จะมีพื้นที่จอดรถเพียงพอต่อการใช้บริการ บรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย ไม่มีเสียงดังอีกที่กมีอุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น แก้ว ใต๊ะ จำนวนห้องน้ำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ส่งผลให้ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังในการบริการด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ จัดวางสินค้า บอร์ดติดประกาศ ใต๊ะ แก้ว ใต๊ะ มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการ จึงควรที่จะมีการจัดระบบกระบวนการให้บริการไว้สำหรับรองรับกับจำนวนสมาชิกชายตรงที่มาใช้บริการไว้อย่างดี และสามารถที่จะรองรับจำนวนสมาชิกที่มาพร้อมกันและมีจำนวนมากได้ ทั้งระบบการซื้อสินค้า และ ระบบการจัดประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่สมาชิกชายตรงได้รับผลของบริการจากการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ระหว่างมาใช้บริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาอย่างคุ้มค่าและไม่เกิดปัญหาความผิดพลาดได้ง่าย ส่งผลให้ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกชายตรงผู้รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความคาดหวังในการบริการในด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทาง บริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงกับการ

มาใช้บริการรวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้และบุคลิกภาพที่ดี จึงควรที่จะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง

หากพิจารณาในภาพรวมว่าเพราะเหตุใดสมาชิกชายตรงจึงมีความคาดหวังต่อการบริการในระดับมากอาจเนื่องมาจากภาพลักษณ์ของบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดูแลความงาม การรักษาสุขภาพ รวมถึงเป็นบริษัทที่ใหญ่มีชื่อเสียงมานาน มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ ทั่วประเทศให้ผู้คนที่รู้จักมากมาย ทำให้สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังว่าจะได้มาใช้บริการในบริษัทแห่งนี้ไม่ว่าจะเป็นศูนย์บริการแห่งใดก็มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ตั้งแต่ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ จากการที่สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่างๆ มากจึงส่งผลให้ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงอยู่ในระดับมากในทุกๆ ด้าน

ความพึงพอใจในการบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง พบว่า สมาชิกชายตรงผู้รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับการบริการ ดังจะเห็นได้จากการที่ทางบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้จัดทำแบบสอบถามสั้น เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ทั่วประเทศผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ สายใย การจัดอบรมพนักงานศูนย์ด้านการให้บริการเป็นประจำทุกปี มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบและสถานที่ในการให้บริการใหม่ มีการขยายอาคารเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการที่จอดรถ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความประทับใจในการบริการ นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและยุติธรรม ทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกชายตรงที่มาใช้บริการและเพื่อรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ให้เป็นที่หนึ่งตลอดไป

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการในแต่ละด้าน พบว่า สมาชิกชายตรงผู้รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ดังเช่น ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความกว้างขวาง สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีเพราะ มีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์ใหม่

ขนาดใหญ่ มีจำนวน 3 คูหา มีพื้นที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ บรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย ไม่มีเสียงดังอีกที มีอุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น แก้ว โต๊ะ จำนวนห้องน้ำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน มีแม่บ้านทำความสะอาดสถานที่และห้องน้ำอย่างดี บริการน้ำดื่มโซฟาและโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรอระหว่างรับบริการได้อย่างสะดวกสบาย ทำให้สมาชิกชายตรงเกิดความสบาย ใช้เป็นสถานที่นัดหมายสำหรับนั่งรอและนัดพบสมาชิกคนอื่นได้อีกด้วย รวมถึงศูนย์บริการยังตั้งอยู่ริมถนนสายหลัก ติดกับป้ายรอรถประจำทาง และมีสะพานลอยด้านหน้าศูนย์ทำให้การเดินทางไปมาสะดวก

ส่วนความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า สมาชิกชายตรงผู้รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีบริเวณพื้นที่กว้างขวาง อุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ตู้จัดวางสินค้า บอร์ดติดประกาศ โต๊ะ แก้ว มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการจัดระบบกระบวนการให้บริการไว้สำหรับรองรับกับจำนวนสมาชิกชายตรงที่มาใช้บริการไว้อย่างดี สามารถรองรับจำนวนสมาชิกที่มาพร้อมกันและมีจำนวนมากได้ ทั้งระบบการซื้อสินค้า และ ระบบการจัดประชุมสัมมนา ทำให้สมาชิกชายตรงได้รับผลของบริการจากการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ระหว่างมาใช้บริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาอย่างคุ้มค่าและไม่เกิดปัญหาความผิดพลาดได้ง่าย

สำหรับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ พบว่า สมาชิกชายตรงผู้รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการในด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการแก่สมาชิกชายตรงจึงมีการฝึกอบรมการให้บริการแก่พนักงานก่อนที่จะเข้ามาบริการที่ศูนย์สฟี่เตอร์ม ทุกศูนย์ทั่วประเทศ โดยเน้นในเรื่องการให้บริการ การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือบริการด้วยความเต็มใจ การใช้กิริยาจาสุภาพไพเราะ ความกระตือรือร้น การบริการให้รวดเร็วทันใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการบริการอย่างเสมอภาค ไม่มีการแกล้งกัน รวมถึงมีการจัดทำแบบสอบถามสั้น เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ทั่วประเทศผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ในทุกๆ ด้านตลอดมา ส่งผลให้สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีความพึงพอใจในการบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกชายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

จากผลการทดสอบด้วยสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงได้ร้อยละ 36.5 สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538 อ้างในวัชรชา วัชรเสถียร, 2539:14-17) ที่ได้กล่าวถึงการให้บริการว่ามีลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) ถึงแม้ว่าจะเป็นบริการอย่างเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่ต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา จันทราภัย (2542) ที่พบว่าช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และระดับการศึกษาของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชากรในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต

จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรเพียง 5 ตัวคือ ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์โดยส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพผิวพรรณ ความสวยงาม ส่งผลให้ตัวแปรเพศมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ และจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของเพศเป็นลบ จึงควรที่จะให้บริการกับสมาชิกชายตรงในแต่ละเพศแตกต่างกันไปเป็นกรณี เช่น การให้บริการแก่เพศหญิงควรให้บริการด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพและความงามรวมถึงการดูแลเอาใจใส่ให้ข้อมูลของสินค้ามากเป็นกรณีพิเศษ ส่วนสมาชิกชายตรงเพศชาย ควรเสนอบริการในเรื่องแผนการตลาด รายได้จากการร่วมธุรกิจชายตรง หรืออาจจะเสนอผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจเป็นอย่างไรไป จากผลการวิจัยเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าเพศหญิงอาจเนื่องมาจากเพศชายไม่ค่อยลงรายละเอียดเหมือนเพศหญิง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง สำหรับช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการ จากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าว ไม่ได้เป็นช่วงเวลาที่สมาชิกชายตรงมาใช้บริการมากนัก ดังนั้นศูนย์บริการจึงไม่ได้จัดพนักงาน หรือให้การดูแลแก่สมาชิกชายตรงได้อย่างเต็มที่ ผิดกับช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วง บ่าย 12.01-16.00 น.) มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการ จากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าว เป็นช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมากกว่าช่วงอื่นๆ ศูนย์บริการได้จัดเตรียมพนักงานเพื่อให้บริการ อย่างเพียงพอจึงส่งผลให้สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการมาก ดังนั้นศูนย์บริการจึง ให้ความสำคัญกับช่วงเวลานี้โดยให้มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพิ่มจำนวนและช่อง บริการให้เพียงพอกับผู้รับบริการ ส่วนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เนื่องจากสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริการเป็นอันดับแรกคือผู้ ให้บริการ ดังนั้นผู้มารับบริการจึงคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่อง การให้บริการ การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ บริการด้วยความเต็มใจ การใช้กิริยา วาจาสุภาพไพเราะ ความกระตือรือร้น การบริการให้รวดเร็วทันใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การมี ใ้ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการบริการอย่างเสมอภาคจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ เมื่อสมาชิกชายตรง มีความคาดหวังด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และเมื่อได้มารับบริการจาก เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการที่ดี เป็นไปตามความคาดหวังที่มีอยู่ จึงทำให้มีความพึงพอใจในการ บริการในระดับมากด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความ คาดหวังของสมาชิกชายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสฟี่เตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

จากผลการทดสอบด้วยสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มา ใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) และ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง ได้ร้อยละ 32.3

จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรเพียง 3 ตัวคือ ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) และ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าวไม่ได้เป็นช่วงเวลาที่สมาชิกชายตรงมาใช้บริการมากนัก ดังนั้นศูนย์บริการจึงไม่ได้จัดพนักงานหรือให้การดูแลแก่สมาชิกชายตรงได้อย่างเต็มที่ ผิดกับช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมากกว่าช่วงอื่นๆ ดังนั้นศูนย์บริการจึงให้ความสำคัญกับช่วงเวลานี้โดยให้มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพิ่มจำนวนและช่องบริการให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ส่วนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เนื่องจากสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริการเป็นอันดับแรกคือผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้มารับบริการจึงคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่อง การบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และเสมอภาค เมื่อสมาชิกชายตรงมีความคาดหวังด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และเมื่อได้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการที่ดี เป็นไปตามความคาดหวังที่มีอยู่ จึงทำให้มีความพึงพอใจในการบริการในระดับมากด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกชายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

จากผลการทดสอบด้วยสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่า ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) เพศ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง ได้ร้อยละ 33.8

จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรเพียง 4 ตัวคือ ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) เพศ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการของสมาชิกชายตรง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์โดยส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพผิวพรรณ ความสวยงาม ส่งผลให้ตัวแปรเพศมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ และจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของเพศเป็นลบ จึงควรที่จะให้บริการกับสมาชิกชายตรงในแต่ละเพศแตกต่างกันไปเป็นกรณี เช่น การให้บริการแก่เพศหญิงควรให้บริการด้านข้อมูล ผลิตภัณฑ์ดูแลรักษาสุขภาพและความงามรวมถึงการดูแลเอาใจใส่ให้ข้อมูลของสินค้ามากเป็นกรณีพิเศษ ส่วนสมาชิกชายตรงเพศชาย ควรเสนอบริการในเรื่องแผนการตลาด รายได้จากการร่วมธุรกิจชายตรง หรืออาจจะเสนอผลิตภัณฑ์ที่เขาสงสัยเป็นอย่างๆ จากผลการวิจัยเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าเพศหญิงอาจเนื่องมาจากเพศชายไม่ค่อยลงรายละเอียดเหมือนเพศหญิง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าเพศหญิง สำหรับช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง อาจเป็นเพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมากกว่าช่วงอื่นๆ ศูนย์บริการได้ให้ความสำคัญกับช่วงเวลานี้โดยจัดให้มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพิ่มจำนวนและช่องบริการให้เพียงพอกับผู้รับบริการจึงทำให้สมาชิกชายตรงมีความพึงพอใจในการบริการ ส่วนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เนื่องจากสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริการเป็นอันดับแรกคือผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้มารับบริการจึงคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เป็นอย่างดี เมื่อได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังจึงทำให้มีความพึงพอใจในการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกชายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

จากผลการทดสอบด้วยสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่า ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) และ เพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของ

สมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงได้ร้อยละ 29.0

จากผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรเพียง 5 ตัวคือ ตัวแปรความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) และ เพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์โดยส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพผิวพรรณ ความสวยงาม ส่งผลให้ตัวแปรเพศมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ และจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของเพศเป็นลบ จึงควรที่จะให้บริการกับสมาชิกชายตรงในแต่ละเพศแตกต่างกันไปเป็นกรณี เช่น การให้บริการแก่เพศหญิงควรให้บริการด้านข้อมูล ผลิตภัณฑ์ดูแลสุขภาพและความงามรวมถึงการดูแลเอาใจใส่ให้ข้อมูลของสินค้ามากเป็นกรณีพิเศษ ส่วนสมาชิกชายตรงเพศชาย ควรเสนอบริการในเรื่องแผนการตลาด รายได้จากการร่วมธุรกิจชายตรง หรืออาจจะเสนอผลิตภัณฑ์ที่เขาสนใจเป็น อย่างๆ จากผลการวิจัยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงอาจเนื่องมาจากเพศชายไม่ค่อยลงรายละเอียดเหมือนเพศหญิง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าเพศหญิง สำหรับช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง อาจเป็นเพราะช่วงเวลานี้ผู้รับบริการน้อย ศูนย์บริการไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเพียงพอรวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องเตรียมตัวให้บริการในหลายๆ เรื่องจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ สำหรับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เนื่องจากสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริการเป็นอันดับแรกคือผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้มารับบริการจึงคาดหวังว่าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเป็นอย่างดีแล้วเมื่อสมาชิกชายตรงมารับบริการแล้วได้พบการบริการที่ดีตามที่คาดหวังไว้จึงเกิดความพึงพอใจในการบริการ ส่วนความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงในเชิงลบเนื่องมาจากความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นความคาดหวังทางกายภาพ ไม่ใช่สิ่งที่สมาชิกชายตรงให้ความสำคัญเท่ากับความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความคาดหวังภายในจิตใจจึงมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความพึงพอใจในการบริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรง และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้จากงานประจำต่อเดือน รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเตอร์มต่อเดือน และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกชายตรงบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 2) ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ 3) ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงส่วนตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19 มีนาคม 2550 ถึง วันที่ 25 มีนาคม 2550

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกชายตรงจากบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้จากงานประจำ รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเตอร์ม และระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัท สุปรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) มี 21 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวน 8 ข้อ	ได้แก่ข้อที่ 1 - 8
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ	ได้แก่ข้อที่ 9 - 12
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	จำนวน 9 ข้อ	ได้แก่ข้อที่ 13 - 21

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัท สุปรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) มี 28 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	จำนวน 10 ข้อ	ได้แก่ข้อที่ 1 - 10
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน 11 ข้อ	ได้แก่ข้อที่ 11 - 21
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	จำนวน 7 ข้อ	ได้แก่ข้อที่ 22 - 28

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลจากสมาชิกชายตรงทุกๆ 3 คนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ กล่าวคือ ช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) ช่วงบ่าย (12.01-16.00 น.) และช่วงเย็น (16.01-19.00 น.) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมืองเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.06 ปี มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.8 มากกว่าครึ่งหนึ่งจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีรายได้เฉลี่ยจากงานประจำต่อเดือนอยู่ที่ 8,833.50 บาท มีรายได้เฉลี่ยจากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเดอรัมต่อเดือนอยู่ที่ 4,446.13 บาท และมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกชายตรงเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 ปี

ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอรัมอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มาใช้บริการเพื่อซื้อสินค้า คิดเป็นร้อยละ 63.0 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด คือ ช่วงเย็น (16.01-19.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 65.0 และช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ คือ ช่วงบ่าย (12.01-16.00 น.) ช่วงเช้า (9.00-12.00 น.) และช่วงเย็น (16.01-19.00 น.) ที่ใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 37.5, 32.2 และ 30.3 ตามลำดับ

ความคาดหวังของสมาชิกชายตรง

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงและรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการและความคาดหวังของสมาชิกสมาชิกชายตรงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) (UNON) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00- 12.00 น.) (CMOR) และเพศ (SEX) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 36.5 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .604

การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) (UNON) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 32.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .569

การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงบ่าย 12.01-16.00 น.) (UNON) เพศ (SEX) และช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 33.8 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .581

การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ และความคาดหวังของสมาชิกชายตรงพบว่า ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ (EPT3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้ (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (CMOR) ความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (EPT1) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด (ช่วงเช้า 09.00-12.00 น.) (UMOR) และเพศ (SEX) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของสมาชิกชายตรงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 29.0 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .538

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเตอร์มอเดอร์นชั่นเนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าระดับความคาดหวังของสมาชิกชายตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก และจากผลการวิจัยที่พบว่าความคาดหวังของสมาชิกชายตรงด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของสมาชิกชายตรง โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวมและรายด้านของสมาชิกชายตรง แสดงให้เห็นว่าสมาชิกชายตรง ต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดี โดยเฉพาะในด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งลูกค้ามีความคาดหวังสูงที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานโดยเน้นเรื่องหลักการบริการ การบริการที่ประทับใจ จิตวิทยาการให้บริการและฝึกอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อเพิ่มความรู้ให้พนักงานสามารถบริการได้ดียิ่งขึ้น เช่น สามารถแนะนำรายละเอียดให้ผู้มารับบริการได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละเพศ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ มีการให้บริการรวดเร็วเป็นมิตรกับสมาชิกชายตรง พุดจาสุภาพและมีใบหน้ายิ้มแย้มอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของศูนย์ดอนเมือง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความพึงพอใจ ให้แก่ผู้มารับบริการ จึงควรที่จะรักษาระดับในการให้บริการให้คงที่และสม่ำเสมอ

โดยเฉพาะในด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สมาชิกชายตรงมีความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ กิริยาวาจา อ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน แต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย มีการให้บริการอย่างถูกต้อง และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้นควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้อำนาจหน้าที่ให้บริการด้วย เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า เพศ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ดังนั้นศูนย์บริการควรปรับเปลี่ยนรูปแบบและเทคนิคในการบริการให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ โดยพนักงานที่ให้บริการควรเป็นคนช่างสังเกต สามารถแยกแยะประเภทของผู้รับบริการและให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละประเภทบุคคล เช่น การให้บริการแก่สมาชิกชายตรงเพศหญิง ควรมีการให้บริการและให้คำแนะนำเป็นพิเศษมากกว่าเพศชาย เป็นต้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด และช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงที่รับบริการจากบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ดังนั้นศูนย์บริการควรปรับเปลี่ยนรูปแบบและเทคนิคในการบริการให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่สมาชิกชายตรงเข้ามาใช้บริการ โดยควรมีการจัดจำนวนพนักงานสำรองไว้บริการให้พร้อมและมีจำนวนเพียงพออยู่เสมอ กล่าวคือช่วงเวลาที่มาใช้บริการได้แก่ ช่วงเช้าและช่วงบ่ายควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงาน ช่างบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และในช่วงเช้าเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ควรเตรียมพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เพื่อให้สมาชิกชายตรงเกิดความพึงพอใจในการบริการเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการเพิ่มขึ้น เช่น ทักษะหน้าที่ที่มีต่อบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชันแนล จำกัด บุคลิกภาพของสมาชิกชายตรง เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสมาชิกชายตรงจากศูนย์อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับศูนย์ดอนเมือง ว่าได้ผลต่างกันหรือไม่เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานทุกศูนย์ทั่วประเทศ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- จันทร์จรา รังรองรัตน์. 2542. **ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรชัย คงสุข. 2535. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกักตุนและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชินณ. สว่างใจ. 2546. “กระแสใหม่ ไร้เทียมทาน”. **ชายตรงยุคทักษิณมิกส์ LEADER TIME.** (พฤศจิกายน 2546): 82-83.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536. “ การให้บริการแบบครบวงจร: แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง”. **เทศาภิบาล.** 88 (กรกฎาคม 2536): 8-20.
- โชติช่วง ภิรมย์. 2538. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองคำ ลาภิกานนท์. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธานินทร์ สว่างสุวรรณ. 2541. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้า.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธาริณี เมธานุเคราะห์. 2542. **คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิรนาม. 2542. “ธุรกิจขายตรง.” **สยามธุรกิจ** (19 กุมภาพันธ์ 2542): 9

บริษัท สุปรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. 2549. **ประวัติบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด** (online). www.suprederm.co.th/companyprofile.htm., 29 ตุลาคม 2549.

บริษัท บริแกน แอนด์ ไอ เอ็ม อาร์ จำกัด. ม.ป.ป. **สู่ทศวรรษกับ IMR**. ม.ป.ท.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

ปิยะสุดา แคว้นนนทรีย์. 2544. **ความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคลต่อการบริการด้านทรัพยากรมนุษย์จากแหล่งธุรกิจภายนอก**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรัชญา จันทราภย์. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. “บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)” . **เอกสารวิชาการประจำปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

พัฒนพงศ์ สืบบุญการณ์. 2542. **เปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการบริการของพนักงาน:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักบริการโทรศัพท์บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มัน อุดมพาณิชย์. ม.ป.ป. **คู่มือการทำธุรกิจ**. ม.ป.ท.

ไมตรี วิไลกิจ. 2539. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รอฮีม ปรามาท. 2549. **ใครว่าโลกกลม.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วีเลิร์น. แปลจาก Thomas L. Friedman. 2005. **The World Is Flat.** New York: International Creative Management, Inc.

รัชฎาภรณ์ ชวัญปัญญา. 2540. **ความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการจากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธ์ภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชร วัชรเสถียร. 2539. **การพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านผู้ให้บริการ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2538. **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

วันเพ็ญ สอนสีดา. 2545. **ความคาดหวังคุณภาพของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ: ศึกษากรณีโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัลลภา ชายหาต. 2532. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาติ กิจยรรยง. 2536. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร: หจก. เอชเอ็น การพิมพ์.

สมพร ตั้งสะสม. 2537. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2536. **การบริหาร.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สิทธิพัชร อีรชัยยุทธ์ และประสิทธิ์ ดินารักษ์. 2537. “ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ขายบริการไม่ใช่ขายโทรศัพท์”. **กลยุทธ์การตลาดไทย 10 ธุรกิจทอง.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฉบับกระแส.

สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี้ยงเชื่อง.

สุพัตรา คงข้า. 2545. **ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตจังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรางค์ จันทน์เอม. 2529. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต.

สุณีย์ อีรดากร. 2525. **ประสบการณ์เดิมกับความคาดหวัง.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา.

หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. 2538. **ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทาและสาขามุกดาหาร.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Bandura, A., Adams, NE. and Beyer J. 1977. Cognitive processes mediating behavioral change. **Journal of Personality and Social Psychology.** 35: 125-139.
- Clay, R. 1988. **Chambers English Dictionary.** Great Britain: Bunay Suffolk Ltd.
- Chaplin, W.F.and K.E. Buckner. 1988. “ Self-Rating of Personality: A Naturalistic Comparison of Normative, Inactive and Idiothetic Standards”. **Journal of Personality.** 56 (October 1988): 509-530.
- Christou, E.and J. Eaton. 2000. “Management Competencies for Graduate Trainees”. **Annals of Tourism Research.** 27 (November 4, 2000): 1058-1061.
- Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Gronroos, C. 1990. **Service Management and Marketing.** Lexington, MA: Lexington Books.
- Gross, N., Mason,W.S. and McEachern, A.W. 1996. **Exploration in Roles Analysis: Study of the School Superintendence Role.** New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Hurlock, Elizabeth B. 1974. **Adolescent Development.** 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Katz, B. and B. Danet. 1973. **Bureaucracy and the Public.** New York: Basic Books Inc.
- Kotler, P. 1997. **Marketing Management.** 9th ed. Englewood, New Jersey: Prentice-Hall.
- Lethinen, J. 1983. **Customer-Oriented Service Firm.** Espov Finland: Weilin & Goos.

- Longenecker, G., Carlos, W., Moore and William, J. 1997. **Small Business Management**. New York. Western College Publishing.
- Millett, J.D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Porter, L.W., E. E. Lawler and J. R. Hackman. 1997. **Perspectives on Behavior in Organization**. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Schneider, B., , S. S. White and C.P. Michelle. 1998. “ Linking Service Climate and Customer Perception of Service Quality”. **Journal of Applied Psychology**. 78 (January 1998): 966-974.
- Stanton, W.J. 1981. **Fundamentals of Marketing**. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Tripathi, P.C. 1978. **Personnel Management**. New Delhi: Sultan Chan and Sons.
- Turner, J.H. 1982. **The Structure of Sociological Theory**. 3rd ed. Illinois: The Dorsey Press.
- Vroom, V.H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinhold Co.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and L.L. Berry. 1990. **Delivering Quality Service, Balanceing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิทยานิพนธ์นี้จะศึกษาเกี่ยวกับการบริการของบริษัทสุพรีเตอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการ

ผู้วิจัยจึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงหรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านด้วยตัวท่านเอง โดยท่านไม่ต้องเขียนชื่อของท่านลงในแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการมารับบริการของท่าน รวมทั้งจะไม่มีเปิดเผยในที่ใด ๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำเสนอเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

นายปรกรณ์ นัตรพงศ์เจริญ

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน และ กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ..... ปี..... เดือน

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่า

☐ หม้าย

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน.....

5. รายได้ทั้งหมดจากงานประจำ.....บาทต่อเดือน

6. รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์สุพรีเดอร์ม.....บาทต่อเดือน

7. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของบริษัทสุพรีเดอร์มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทบริการที่มาติดต่อในครั้งนี้ (โปรดเลือกเพียงบริการเดียว เฉพาะบริการที่ท่านมาขอรับเป็นบริการหลักในครั้งนี้เท่านั้น)

☐ ซื้อสินค้า

☐ จัดประชุมสมาชิก

2. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด

- ☐ เวลาเช้า 9.00 - 12.00 น. (เก้าโมงเช้าถึงเที่ยงตรง)
- ☐ เวลาบ่าย 12.01 - 16.00 น. (เที่ยงหนึ่งนาถึงสี่โมงเย็น)
- ☐ เวลาเย็น 16.01 - 19.00 น. (สี่โมงเย็นหนึ่งนาถึงหนึ่งทุ่มตรง)

3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการในครั้งนี้

- ☐ เวลาเช้า 9.00 - 12.00 น. (เก้าโมงเช้าถึงเที่ยงตรง)
- ☐ เวลาบ่าย 12.01 - 16.00 น. (เที่ยงหนึ่งนาถึงสี่โมงเย็น)
- ☐ เวลาเย็น 16.01 - 19.00 น. (สี่โมงเย็นหนึ่งนาถึงหนึ่งทุ่มตรง)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อซึ่งเกี่ยวกับความคาดหวังที่ท่านมีต่อบริการที่จะได้รับจาก บริษัทสุพรีเตอร์มินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง ขอให้ท่านโปรดพิจารณาว่า ท่านมีความคาดหวังตามแต่ละข้อความดังกล่าว มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความ ที่ตรงกับความคาดหวังของท่านเพียงช่องเดียว

ความคาดหวังของสมาชิกต่อการบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ					
2. โต๊ะ เก้าอี้ มีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน					
3. อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน					
4. มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกตำแหน่งของศูนย์บริการที่ชัดเจน					
5. ศูนย์บริการมีความกว้างขวาง เพียงพอสามารถรองรับผู้มาใช้บริการ					
6. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอต่อการใช้บริการ					
7. อุณหภูมิภายในศูนย์บริการมีความเหมาะสม					
8. ศูนย์บริการไม่ควรมีเสียงดังอีกที					
9. กระบวนการให้บริการไม่ควรซับซ้อน					
10. จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ					
11. มีการจัดคิวระหว่างรับบริการ					

ความคาดหวังของสมาชิกต่อการบริการ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบทำให้เกิดความรวดเร็ว					
13. เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดี					
16. บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง					
17. เจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้มอยู่เสมอ					
18. เจ้าหน้าที่ไม่ควรให้บริการแบบขอไปที					
19. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ					
20. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ					
21. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. บริเวณภายนอกและทางเข้าศูนย์บริการมีความสะอาด					
2. ภายในศูนย์บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์					
4. ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกศูนย์บริการมีความชัดเจน					
5. อุปกรณ์ภายในศูนย์บริการ มีความเพียงพอ					
6. ภายในศูนย์บริการมีความสะอาด					
7. ศูนย์บริการมีอากาศร้อน อบอ้าว					
8. จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ					
9. ทางเดินภายในศูนย์บริการมีความคับแคบ					
10. มีกลิ่นอับภายในศูนย์บริการ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11. ระบบคิวเพื่อรับบริการมีประสิทธิภาพ					
12. ขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบ ทำให้เกิด ความรวดเร็ว					
13. เอกสารที่ได้รับเช่น ใบเสร็จ มีความถูกต้อง					
14. ผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับความเสมอภาค					
15. เอกสารของศูนย์บริการมีความชัดเจนทำให้เข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการดีขึ้น					
16. มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้ช่วยเพิ่มความ สะดวกรวดเร็ว					
17. กระบวนการให้บริการขาดความสะดวก					
18. สินค้าและบริการที่ได้รับมีความผิดพลาด					
19. ท่านเสียเวลาในการรอรับบริการ					
20. กระบวนการให้บริการมีความซับซ้อน ใช้เวลานาน					
21. จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
22. เจ้าหน้าที่ต้อนรับท่านด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม					
23. เจ้าหน้าที่มีกิริยาจา อ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน					
24. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง เรียบร้อย					
26. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามของท่านได้อย่าง ถูกต้อง					
27. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ชัดเจน					
28. การบริการของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า					

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านโปรดแสดง

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ บริษัทสุพรีเด
อรั่มอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ศูนย์ดอนเมือง

1. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

4. สิ่งที่ท่านประทับใจ

.....

.....

.....

.....

5. สิ่งที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

6. อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่ง

ภาคผนวก ข
หนังสือขออนุญาตให้เก็บข้อมูล

ที่ ศบ 0513.11202/ 104



ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร
กรุงเทพ 10900

๙/ พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณธรรมบุญ สมบูรณ์สิน
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท สุพรีเคอร์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ด้วยนายปกรณ์ ฉัตรพงษ์เจริญ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับมอบหมายให้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานประจำศูนย์ต่อพนักงานขายตรงบริษัทสุพรีเคอร์ม ศูนย์คอนเมือง

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยเหตุนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้บันทึกได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสิรินภา จามรมาน)

หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์
โทร 0 2561 3484 ต่อ 1

Cy ๒๕๔๖.๑๑.๑๕

๒๕/๑๑/๔๖