

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
ผู้วิจัย นายณัฐทิธร จักรแก้ว ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จันทวัลย์ สุนด์วีสดี 2) รศ.ปรีชา วัฒนาพิทยธำรงค์
ปีการศึกษา 2557 จำนวน 163 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8501 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์และ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

Independent study title: Satisfaciton of Clients toward Service of Law Power Company, Located in Meung District, Samutprakarn Province.

Researcher: Mr. Nuttheethorn Chakrkaew. Degree: Master of Business Administration (General Management).
Dhonburi Rajabhat Universit, Independent study advisors: 1) Dr. Chantawan Soonsawad
2) Assoc. Prof. Preecha Watthanathipthamrong. Academic year: 2013. 163 pp.
Keywords: satisfaction

Abstract

The objectives of this research were firstle to: 1) study satisfaction of clients toward the service of Law Power company which located in Meung district of Samutprakarn province and 2) compare the satisfaction of clients toward the service of Law Power company classified by personal status. Sample group included 123 clients of the company. Questionnaires were used as a research tool receiving 0.8501 confidence level. Statistic measurement used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and variance analysis.

The results of the research indicated that: 1) overall satisfaction of clients was in median level for areas of environment, information, service process, and staff. Examining in each area, clients had high level of satisfaction for service process however had medium level for environment, information, and staff. 2) the comparison of clients' satisfaction indicated that clients with different gender, marital status, and monthly income had satisfaction differently at .05 statistical significant level. Moreover, the comparison indicated no difference in satisfaction for clients with different age, educational lever, and occupation. Comparing in each area, clients with different gender and monthly income had satisfaction in environment issue differently at .05 significant level. Clients with different marital status had satisfaction in information and process issue differently at .05 significant level. Clients with different occupation had satisfaction in staff issue differently at .05 significant level.

student's signature

Independent study advisor's signature 1.....2.....