

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย
ผู้วิจัย	นางสาววิไลวรรณ กงคาเขตร ปีการศึกษา 2546
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ผู้ควบคุม	1. รศ. ดร. สุรศักดิ์ หลาบมาลา 2. รศ. ทวีบุรณ หอมเย็น 3. รศ. ไพบุลย์ วงษ์ทองดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อยและเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อย การเก็บข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนและเยาวชนที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย จำนวน 301 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการปรับปรุงทางเนื้อหาและภาษาจากคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.8609 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าสหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพของบริการ ของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อย อยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

Research Title The Client's Satisfaction toward the Services of Bangkok Metropolis Youth Center. : A Case Study of Suan-oy Youth Center.

Researcher Miss Wilaiwan Khongkhaketara, 2002 Academic Year

Degree Master of Social Science for Development

Thesis Advisors 1. Asst. Prof. Dr. Surasugdi Labmala
2. Asst. Prof. Taviboon Hormyen
3. Asst. Prof. Paiboon Wongthongdee

Abstract

This study aimed to evaluate the client's satisfaction in terms of service facilities, activities and personnel. The data were collected from the sample group who had exploited the facilities of the youth center altogether 301 people. The tool used was the researcher's questionnaire approved by the thesis advisors and the experts with the reliability of 0.8609. The statistics used to analyze the gained data were percentage, mean, standard deviation, t-test and correlation.

This study found that :

The client's satisfaction in terms of service facilities , activities and personnel was at moderate level. According to the hypothesis tested, it was found that the clients of different gender, age, education, occupation, and frequency in making use of the youth center had different levels of satisfaction at the statistical significance of .05.