

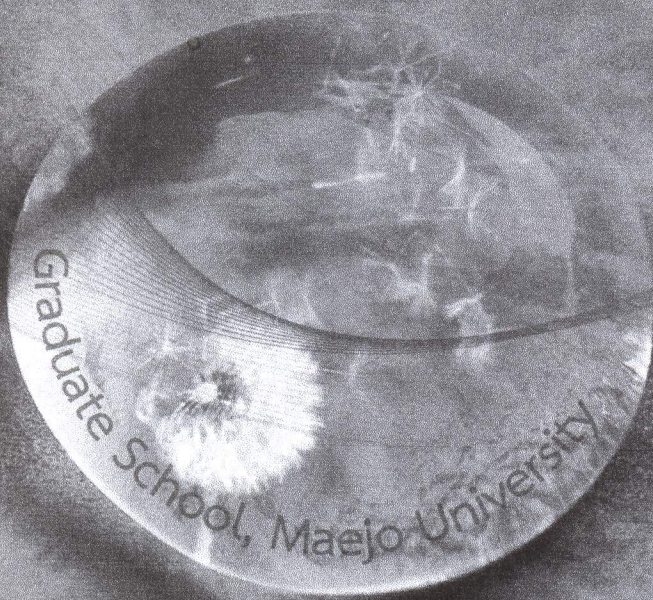
Book of Abstracts : รวมบทความย่อ

# The 36<sup>th</sup> National Graduate Research Conference

การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย  
ระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 36

29-31 ตุลาคม 2558

ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

The 36<sup>th</sup> National Graduate Research Conference

การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย  
ระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 36

วันที่ 29-31 ตุลาคม 2558  
ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

[www.icird.mju.ac.th/gradresearch](http://www.icird.mju.ac.th/gradresearch)

Copyright © 2015

Published by:

Graduate School, Maejo University  
63 Moo 4, Nonghan, Sansai, Chiang Mai 50290 Thailand.  
Phone +66 5387 5220-3 Fax +66 5349 8133

Printed by:

Wanida Printing, Chiang Mai, Thailand. Phone +668 1783 8569

รายชื่อผลงานวิจัยที่ได้รับพิจารณาให้นำเสนอ  
แบบบรรยาย (Oral Presentation)

● กลุ่มบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์

ที่	รหัส	ชื่อ-สกุล	ชื่อเรื่อง	หน้า
1	GS018	ณัฐพงษ์ วารีประเสริฐ	การสูมตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิสองชั้น โดยสูมตัวอย่างชั้นที่หนึ่งแบบกำหนดความน่าจะเป็นให้เป็นสัดส่วนกับขนาด: กรณีศึกษาแผนการสำรวจการเรียนรู้กวดวิชาของนักเรียนไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ	78
2	GS019	สุพัตรา เพ็ชรน้ำขาว	การอนุมาณเชิงสถิติแบบมีข้อจำกัดเชิงอันดับสำหรับการจัดพอร์ตลงทุน	79
3	GS034	วรินทร์ทิพย์ วรศักดิ์	เงินสำรองระหว่างประเทศกับความผันผวนในเศรษฐกิจระดับมหภาค: บทบาทของการจัดทำโครงข่ายความปลอดภัยทางการเงินในระดับภูมิภาค	80
4	GS071	ช่อทิพย์ นิมิตรกุล	การสำรวจจุดแวะท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่สำหรับเส้นทางอุดมไชย สปป.ลาว สำหรับนักท่องเที่ยว Backpacker	81
5	GS073	สัณญวัฒน์ แสนทวีสุข	ต้นทุนโลจิสติกส์ของการเพาะพันธุ์นกเหยี่ยว Harris's Hawk ด้วยระบบต้นทุนฐานกิจกรรม	82
6	GS074	มนสิชา พิชัยพรหม	การใช้บริการเวดดิ้งสตูดิโอแบบครบวงจร ในจังหวัดเชียงใหม่	83
7	GS089	นภาพร มณีเบ็ญ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการนำบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนกวดวิชาระดับประถมศึกษา	84
8	GS110	ธีระนิตย์ นามกุณี	ปัจจัยดึงดูดนักฟุตบอลและความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานทางกีฬาและผลการดำเนินงานทางการเงินของสโมสรฟุตบอลในประเทศไทย	85
9	GS143	มันทนา เชื้อคำลือ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการนำศูนย์ข้อมูล (Data Center) มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา องค์กรส่งเสริมการค้าเงินวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	86
10	GS147	Rendra Setyadiharja	Analysis of Community Satisfaction Index on Integrated Licensing Service Agency of Tegal Regency of Central Java Province - Indonesia	87
11	GS148	Ady Muzwardi	Analysis of Network Governance in Investment Development of Free Trade Zone and Free Port (KPBPB) Batam	88

GS0147

## Analysis of Community Satisfaction Index on Integrated Licensing Service Agency of Tegal Regency of Central Java Province - Indonesia

Rendra Setyadiharja\* Arif Zainudin\*\* Sri Sutjiatmi\*\*\* Suranto\*\*\*\*

### ABSTRACT

This study aimed to explore the Community Satisfaction Index on Integrated Licensing Service Agency (BP2T) of Tegal in 2014, and to find out people's expectations about the services provided by BP2T of Tegal. In analyzing community service index (CSI) on BP2T of Tegal, research indicators listed in Permenpan No. 16 Year 2014 on Guidelines for the Implementation of Societies Satisfaction Survey of Public Service were used. Based on the results of questionnaires and interviews with respondents of 100 BP2T Tegalservice users, it was found that CSI valued 80.08% that was converted into service quality classified as "good" or "B". The result increased from the previous year by 2%. Then to determine the gap between expectation and service reality, Cartesian diagram analysis or Importance Performance Analysis was used with the result that the elements belonging to the quadrant A which were Top Priority to optimize included service procedures and service time, and which belong to the elements of the quadrant B had to be maintained included service requirements, cost/tariffs, product specifications, executor's competency, executor's behavior, service edict, complaint or suggestion handling, and service input. This research provides recommendations for service improvement in the procedures and service time which can get special attention for the process reform in the service business in BP2T Tegal.

**Keywords:** Community service, Community satisfaction index, BP2T Tegal

\* Lecturer, Government Studies, STISIPOL Raja Haji Tanjung Pinang, Indonesia

\*\* Lecturer, Government Studies, Pancasakti University of Tegal, Indonesia

\*\*\* Lecturer, Government Studies, Pancasakti University of Tegal, Indonesia

\*\*\*\* Lecturer of Graduate Program of Governmental Affairs and Administration (MIP) UMY

เราช่วยให้  
มีแนวคิด  
ยอมรับ  
ส่งข้อมูล  
ผลมาใช้  
องค์กร  
ประโยชน์

ure the  
omotion  
ate data  
ting the  
n-depth  
ness of  
on. The  
aximum