

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการ
ที่ห้างเซ็นทรัล พระราม 2

โดย : นางสาวนราภรณ์ วิจิตรัตนะ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

..... / /

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ห้างเซ็นทรัล พระราม 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้บริการที่ห้างเซ็นทรัล พระราม 2 จำนวน 400 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และมีรายจ่าย 5,000 บาท - 10,000 บาท นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะอยู่ใกล้บ้าน มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมใช้บริการวันเสาร์ ช่วงเวลา 18.01 น. - 20.00 น. คู่รักเป็นบุคคลที่ไปใช้บริการร่วมด้วยมากที่สุด และปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับ

รายได้ต่อเดือน และระดับรายจ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ห้างเซ็นทรัล พระราม 2 และยังพบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ไปใช้บริการ เวลาที่ไปใช้บริการ บุคคลที่ไปใช้บริการร่วมด้วย และประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ห้างเซ็นทรัล พระราม 2

เพื่อเป็นข้อมูลแก่ทางผู้ประกอบการในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการจึงควรมีการอบรมมารยาท การแต่งกาย บุคลิกภาพ และการช่วยเหลือแก้ปัญหาของพนักงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจากความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการนั้น ผู้ประกอบการควรจัดหาที่จอดรถยนต์เพิ่มมากขึ้น หรือก็จัดรถรับส่งสำหรับผู้ใช้บริการตามจุดนัดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

Abstract

Research Title : Behavior and Satisfaction of Customer towards the Service at
Centralplaza Rama 2

Researcher : Miss Naraphon wichitrattana

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor :
(Dr. Vijit Supinit)
..... / /

This research aims to explore the personality, behavior and study the customer’s satisfaction as well as study the factors that were relation between personality, service behavior and satisfaction on the service of at Centralplaza Rama 2. Sample group used consumers at Centralplaza rama 2 totally 400 persons by using purposive random sampling and statistical method used in data analysis was frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation and chi square was used to test hypothesis results, it was found by research results that

The result of the study showed that most consumers were female, aged between 20 – 30 years, single, as private companies/enterprises, hold bachelor’s degree and earned to 10,000 - 20,000 baht and expensed to 5,000 – 10,000 bath. In addition, Most of them used service was near the house, frequency of service were 2 times per month, most Saturdays during 18:01 - 20.00, Most of lover was joint service together and the satisfaction of most service was human factor and place factor was the least satisfied. For assumption test, it has found that sex, age, marital status, occupation, education level, income, and expense were related to satisfaction on the service at Centralplaza rama 2. Besides, it also has found that cause options, frequency of used, on the

service, time to used, person to share services and type of service were related to satisfaction on the service at Centralplaza Rama 2.

To be the information for entrepreneurs to plan the marketing strategies and give most satisfaction to consumers, entrepreneurs should be trained on manners, dress personality and help solve problems for the greatest satisfaction and least satisfaction of the service was parking. The entrepreneurs should be more parking or transfer for users for satisfaction of service and repeat.