

บทคัดย่อ

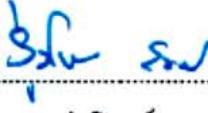
ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร
ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต

โดย : นางสาวชุตินา ชัยบัญชาการ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :


.....
(ดร. รุ่งโรจน์ สงสระบุญ)
17 / กรกฎาคม / 2551

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหาร ที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง และส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต พบว่ามีประเภทของอาหารที่เลือกรับประทาน คือ อาหารไทย มีเหตุผลที่สำคัญในการบริโภค คือ ราคาเหมาะสม มีช่วงเวลาที่ให้บริการศูนย์อาหาร คือ เวลา 12.01 น. – 14.00 น. มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ

1 ครั้ง ในการรับประทานอาหาร ประมาณ 101 – 200 บาท มีความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร 3 – 4 ครั้ง /สัปดาห์ และมีบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์อาหาร คือ ตัวท่านเอง

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต พบว่า โดยรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพอาหาร (2) ด้านคุณภาพบริการ (3) ด้านคุณภาพราคาอาหาร (4) ด้านสถานที่ (5) ด้านการส่งเสริมการตลาด (6) ด้านบุคลากร (7) ด้านกระบวนการให้บริการ และ (8) ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ไม่มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ และสถานภาพ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ในด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ 1 ครั้ง ในการรับประทานอาหาร และความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ที่ระดับนัยสำคัญ .05

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ในด้านประเภทอาหารที่เลือกรับประทาน เหตุผลที่สำคัญในการบริโภค ช่วงเวลาส่วนมากที่ใช้บริการศูนย์อาหาร และบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์อาหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผู้ใช้บริการศูนย์อาหารที่ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล พลาซ่า เวสต์เกต มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านบุคลากร ฉะนั้นทางผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาบุคลากร อย่างเร่งด่วนควรมีการจัดฝึกอบรมบุคคลในด้านการบริการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการ เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

Research Title : Factors Affecting Satisfaction of Servicing Food Court at Central Plaza Westgate Department Store

Researcher : Miss Chutima Chaibunchakarn

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor : Rungroje Songsraboon
 (Dr. Rungroje Songsraboon)
17 July 2016

The purposes of this research are to study the demographic characteristics of customers, to study customers' behavior and to study the satisfaction of servicing in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store. The samples used for this study are 400. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. For hypothesis testing was used One-way ANOVA and Pearson's correlation coefficient.

The results of the study showed that most are female, aged between 20-30 years, hold below bachelor's degree, worked in private company or contractor, earned between 10,001 – 20,000 Baht per month. The data analysis of customers' behavior in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store found that the kind of food was Thai food. The important reason to consume was reasonable price. The period of time was 12:01 – 2:00 pm. The average expense per visit to eating was about 101 – 200 Baht. The frequency of the service in Food Court was 3-4 times per week and the person who involved to the service decision was you.

In addition, the researcher found that the overall of the customer satisfaction in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store was high in every aspects included the quality of the food, the service quality, the food price quality, place, marketing promotion, people, service process and physical evidence.

Hypothesis testing revealed that the servicing satisfaction in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store affecting the level of education, occupation and income per month at significant level of 0.05. In addition, the researcher found that customers' behavior in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store in the expense per time to eating and the frequency of servicing in Food Court related to customer satisfaction in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store at significant level of 0.05.

The customers in Food Court at Central Plaza Westgate Department Store are the least satisfied in the people so the entrepreneurs should develop the staff urgently. They should be training the staff in the services in order to have knowledge and understanding about the services to increase the level of customer satisfaction.