

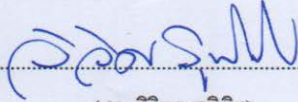
บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า

โดย : นายฉัทพชา ทองงาม

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การจัดการการเงินและธนาคาร

อาจารย์ที่ปรึกษา : 
(ดร. วิจิตร สุพินิจ)
12 / 12 / 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า 2) เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-29 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นิสิตนักศึกษามากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า สามารถเรียงลำดับตามความคิดเห็นของผู้บริโภค ได้ดังนี้ (1) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (2) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (3) ด้านความน่าเชื่อถือ (4) ด้านการสร้างความมั่นใจ และ (5) ด้านการตอบสนอง ส่วนการตัดสินใจใช้บริการร้านเจลาโตนี โดยแบล็กแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า สามารถเรียงลำดับตามความคิดเห็นของ

ผู้บริโภค ได้ดังนี้ (1) ด้านพนักงาน (2) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (3) ด้านลักษณะทางกายภาพ (4) ด้านกระบวนการ (5) ด้านราคา (6) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ (7) ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของร้านเจลาโตนี โดยแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคที่มีต่อร้านเจลาโตนี โดยแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ในด้าน (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (2) ด้านการสร้างความมั่นใจ (3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ (5) ด้านการตอบสนอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของร้านเจลาโตนี โดยแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้าในด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด ฉะนั้นทางร้านเจลาโตนี โดยแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ควรรักษาคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่โดยจัดอบรมพนักงานในด้านการบริการและมีการประเมินการให้บริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีผลตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่มีการให้ที่ดี เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ให้ได้อย่างต่อเนื่อง และปัจจัยด้านที่มีระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของร้านเจลาโตนี โดยแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้าน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง ในส่วนพนักงานมีความความรวดเร็วในการทำงาน ฉะนั้นทางร้านเจลาโตนี โดยแบล็คแคนยอน สาขาเซ็นทรัลปิ่นเกล้า ควรมีการพัฒนาในด้านระบบการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และจัดพนักงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หรือมีความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และการให้บริการแก่ผู้บริโภค


Abstract

Research Title : Service Quality Effecting Customer Decision to Use the Service of Gelatoni by Black Canyon at Central Pinklao

Researcher : Mr. Natpacha Thong-Ngam

Degree : Master of Business Administration

Major : Finance and Banking Management

Advisor : 
 (Vichit Supinit (Ph.D.))
 12 / Nov / 2019

This research aims for: studied customer's opinion to service quality with Gelatoni by Black canyon at Central Pinklao, studied customer decision use service with Gelatoni by Black canyon at Central Pinklao and studied relationship between service quality and customer decision use service with Gelatoni by Black canyon at Central Pinklao. The research was through conducting survey samples to around 400 persons. Information's were derived from answer the research question, Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation and Pearson correlation coefficient for hypothesis test.

The researcher found that; Almost of survey samples were female average age 21-29 years old, who had been education in bachelor degree, they are students and average income 10,000 bath per month. In addition to, researcher found customer's opinion in service quality, that is to say: customer service, physical, reliability, ensuring and response. As to in customer decision, say that: personal, promotion, physical, process, cost, distribution and product.

In hypothesis found that: service quality of Gelatoni by Black canyon at Central Pinklao dealing with customer decision of Gelatoni by Black canyon at Central Pinklao shows that: reliability, ensuring, physical, service and response significance in level 0.05. Most of customer in Bangkok have opinion with service most, Gelatoni by Black canyon at Central Pinklao should be

develop in service by often manage staff training and evaluation staff, the factors has effect for customer opinion in service less is response, In as service readiness should be develop in service process and manage staff appropriate with the position for increase the readiness of work and providing services to consumers.

Most of customer in Bangkok have opinion with service most, Jeratony by Black canyon at Central Pinkloa should be develop in service by often manage staff training and evaluation staff, the factors has effect for customer opinion in service less is response, In as service readiness should be develop in service process and manage staff appropriate with the position for increase the readiness of work and providing services to consumers.