

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาว อรนุช บางสินธุ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. รุติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2548
จำนวนหน้า	: 55 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้บริการห้างเทสโก้-โลตัส และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการห้างเทสโก้-โลตัส สาขาหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ค่าสถิติที่ใช้เป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การศึกษาครั้งนี้ได้เริ่มทำการศึกษาวิจัย เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2547 – 10 กุมภาพันธ์ 2548 รวมเป็นระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ 9 เดือน

ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26 – 35 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 4 คน

ผลการศึกษาพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการ เพราะสะดวกในการเดินทาง เลือกซื้อสินค้าหมวดของใช้ส่วนตัวมากที่สุด ซื้อสินค้าในหมวดของใช้ส่วนตัวน้อยที่สุด รองลงมาคืออาหารแห้ง และสินค้าแผนกเครื่องสำอาง วันที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการไม่แน่นอน ไม่เคยใช้บัตรเครดิตของห้างเทสโก้-โลตัสในการซื้อสินค้า เวลาที่มาใช้บริการอยู่ในช่วง 12.01 น. – 23.00 น. มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง และเดือนละ 1 – 2 ครั้ง โดยเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า 501 – 1,000 บาทต่อครั้ง

ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวโดยมากกับครอบครัว ส่วนกิจกรรมอื่นๆ นอกจากมาซื้อสินค้าที่ห้างเทสโก้-โลตัสแล้วยังเข้ามารับประทานอาหารและมาร้านหนังสือ โดยสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้างเทสโก้-โลตัสมากที่สุด คือ แผ่นพับ/ใบปลิว นอกจากนั้นแล้วกลุ่มตัวอย่างยังใช้บริการห้างคาร์ฟูร์และบิ๊กซีร่วมด้วย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การทดลองชิมสินค้าออกใหม่ โดยตัดสินใจซื้อภายหลังจากการทดลองชิม และให้ความเห็นว่า การที่มีบริการปรุงสำเร็จให้ฟรีมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าสำหรับการรับรู้ถึงสโลแกนของห้างเทสโก้-โลตัสนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบสโลแกน แต่เมื่อทราบแล้วเห็นด้วยกับสโลแกนนั้น สำหรับในส่วนของการรับรู้ถึงจุดให้บริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่างรู้จักจุดบริการโดยเฉพาะใช้บริการฝากของมากที่สุด ในส่วนของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ (House Brand) พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยซื้อสินค้านี้ชื่อ “คุ้มค่า” หรือยี่ห้อ “เทสโก้” เพราะไม่มั่นใจในคุณภาพของสินค้า และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคยซื้อ เหตุผลที่ซื้อ เพราะราคาสินค้านี้ชื่อ “คุ้มค่า” หรือ ยี่ห้อ “เทสโก้” มีราคาถูก และกลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อสินค้าในหมวดเครื่องปรุงรส เช่น น้ำตาล ซอสปรุงรส น้ำปลา เป็นต้น และให้ความสำคัญต่อผู้ผลิตสินค้านี้ชื่อ “คุ้มค่า” หรือยี่ห้อ “เทสโก้”

สำหรับผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยทางการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะกายภาพ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านการจัดกิจกรรมดึงดูดลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง เช่น เดินแบบแฟชั่น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมดังกล่าวให้โดดเด่น เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า และในการศึกษานี้ได้ให้ข้อเสนอแนะกับผู้บริหารห้างเทสโก้-โลตัส