

บทคัดย่อ

วิชา บท 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออเร็นจ์ซ้อปสาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวเจนจิรา กิตติอุดมทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระ บุรีคำ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2547
จำนวนหน้า	: 65 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออเร็นจ์ซ้อปสาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของออเร็นจ์ซ้อปสาขาภาคสวนแก้ว กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการระบบเติมเงินและลูกค้าที่ใช้บริการระบบรายเดือนที่มาใช้บริการที่ออเร็นจ์ซ้อปสาขาภาคสวนแก้วจำนวน 261 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16 – 25 ปี เป็นนักเรียน / นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการออเร็นจ์ซ้อปสาขาภาคสวนแก้ว โดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อปี

ทางด้านการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของออเร็นจ์ซ้อปสาขาภาคสวนแก้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากถึง 10 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทางด้านความสุภาพ ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยทางด้านความคงเส้นคงวา ปัจจัยทางด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ปัจจัยทางด้านความปลอดภัย ปัจจัยทางด้านความเข้าใจลูกค้า ปัจจัยทางด้านความสามารถ ปัจจัยทางด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยทางด้านลักษณะภายนอก และปัจจัยทางด้านความสะอาด

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่าออร์แกนจ์ซ้อปสาขากาดสวนแก้วมีที่นั่งสำหรับผู้ที่มาใช้บริการไม่เพียงพอควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้นและควรมีระบบการจัดคิวสำหรับลูกค้าที่มาชำระค่าบริการ ด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดควรจัดกิจกรรมให้มากกว่านี้และควรมีโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ จัดแสดงให้ลูกค้าทดลองใช้มากกว่านี้

PAYAP UNIVERSITY