

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าครั้งนี้ ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ สำหรับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจใน 8 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านพื้นที่ขาย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมขาย และด้านภาพลักษณ์องค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือลูกค้าที่เคยใช้บริการห้างอภิพลาน่าจำนวน 400 คน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t - test และ F - test

### ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 56.5 กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 58.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 42.5 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท และร้อยละ 28.2 มีรายได้ 8,001-12,000 บาทต่อเดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.38$  จากคะแนนเต็ม 5) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพื้นที่ขาย ด้านสถานที่และด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.46 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนอีก 5 ด้านที่เหลือ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานขาย ด้านการบริการ ด้านภาพลักษณ์องค์กร และด้านส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.38 3.34 3.33 และ 3.28 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ห้างน้ำ ควรมีการแยกห้องน้ำพนักงานและลูกค้าให้ชัดเจน และควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดตลอดเวลา
2. ควรมีรายการส่งเสริมการขายที่แปลกใหม่ เพราะจะทำให้เกิดความน่าสนใจมากขึ้น
3. ควรเพิ่มพื้นที่ลานจอดรถให้กับลูกค้าหรือให้คำแนะนำกับลูกค้าเกี่ยวกับสถานที่ที่สามารถจอดได้
4. ควรจัดฝึกอบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศแก่พนักงานเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจในบริการของพนักงาน
5. ควรจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์เนื่องในโอกาสสำคัญ เช่น วันส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ กิจกรรมชิงโชครับรางวัลจากห้าง เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร

The purpose of the study was twofold : 1) to find out the level of customers' satisfaction with the service at Aphi Plaza Department Store ; 2) to identify the factors related to their service satisfaction.

The independent variables in the study were gender, age, education, marital status, occupation, and income. The dependent variable was service satisfaction, which was composed of eight dimensions : place, selling area, products, price, employees, service, sale promotion, and image of the organization.

The sample group consisted of 400 customers that used the services at Aphi Plaza Department Store in Muang District, Chiangrai Province. A questionnaire was employed as the research tool. Frequency, percentage, mean, t – test, and F - test were used to analyze the data.

The findings were summarized as follows :

General characteristics of sample. About 56.5 percent of the sample were female. About 55.0 percent were below 50 years old. About 58.5 percent held a Bachelor's degree. About 52.3 percent were married. About 42.5 percent were company employees and 28.2 percent had a monthly income of 8,000 – 12,000 baht.

Overall, the customers were moderately satisfied with services at the department store ( $\bar{X} = 3.38$  out of 5). When the components of satisfaction were considered separately, three of them which were very satisfactory were selling area, place, and prices ( $\bar{X} = 3.49, 3.46$  and  $3.43$ , respectively). The other five components that were found to be moderately satisfied were products, salespeople, service, image of the organization, and sale promotion ( $\bar{X} = 3.39, 3.38, 3.34, 3.33$ , and  $3.28$  respectively).

The factors significantly related to the customers' satisfaction at the 0.05 level were gender, age, education, marital status, occupation, and income.

### **Recommendations.**

1. Toilets. Toilets for the staff and toilets for the customers should be clearly separated. They should be kept clean all the time.
2. New sales promotion should be launched so that it will be more interesting.
3. More parking lots should be available for customers. The customers must be suggested about where to park.
4. The employees must be trained to give impressive services to the customers.
5. Customer relations activates should be held on special occasions, such as New Year's Day. Prize contests should be held to create good relations with the customers and to build a good image of the department store.