

บทคัดย่อ

168381

ชื่อภาคนิพนธ์	: ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจร : ศึกษาเฉพาะกรณี ร้านคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด
ชื่อผู้เขียน	: นายวรกต สัจจะมโน
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	: 2548

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจร : ศึกษาเฉพาะกรณี ร้านคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด” กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของ ศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจรคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ากับการรับบริการจากศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจรคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการของร้านคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจรคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ดพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี เป็นกลุ่มลูกค้าที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ใช้บริการ 5 ประเภทขึ้นไป ใช้บริการเพราะสาเหตุเป็นสถานที่บริการที่ได้มาตรฐาน
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจรคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ากับการรับบริการจากศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจรคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสาเหตุของการตัดสินใจใช้บริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ากับการรับบริการจากศูนย์วิวัฒน์และความงามครบวงจรคู่รักเวคคิงสตูดิโอร้อยเอ็ด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะของการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

168381

1. ลูกค้าพึงพอใจด้านราคาค่าใช้จ่าย น้อยที่สุด ทางร้านอาจพิจารณาเพิ่มรายการสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับมากขึ้นกว่าเดิมหรือหาของแจกหรือแถมตามเทศกาลต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณค่ากับการบริการ
2. ลูกค้าคิดว่าพนักงานมีความรอบคอบในงานของลูกค้าค่อนข้างน้อย ผู้บริหารควรกำชับและตรวจสอบงานเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ
3. ร้านมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรพิจารณาจัดหาที่จอดรถเพิ่มขึ้น
4. ลูกค้ายังคิดว่าขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ มีความคล่องตัวน้อยเกินไป ทางร้านควรพิจารณาจัดระบบการให้บริการให้รวดเร็วมากขึ้น
5. ลูกค้าอยากได้รับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อมีกิจกรรมพิเศษ ทางร้านควรพิจารณาเพิ่มกิจกรรมเหล่านี้ให้มากขึ้น
6. ลูกค้าอยากให้ทางร้านตรวจเช็คงานก่อนส่งมอบลูกค้า ผู้บริหารควรกำชับพนักงานให้เข้มงวดในเรื่องนี้มากขึ้น

ABSTRACT

168381

Title of Research Paper : Customers' Satisfaction with the Service of One – Stop Beauty and Wedding Center : A Case Study of the Roi-et Lover Wedding Studio.

Author : Mr.Worakoak Sujjamarano

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The purposes of study was twofold :

1) To find out the customers' satisfaction with the service of the Roi-et lover Wedding Studio.

2) To identify the factors related to their satisfaction with its service.

A questionnaire was employed to collect the data from 100 customers of the Roi-et Lover Wedding Studio. Frequency, percentage, mean, standard deviation were used to describe the data, t – test and F – test to test the hypotheses.

The findings were summarized below :

1. Most of the service users were female and were 31 -40 years old. Most of them had a Bachelor's degree and were government officials / state enterprise employees. Their average monthly income was not more than 10,000 baht. They used at least five types of service and the reason was it had standard service.

2. The customers were found to be satisfied with the services of the Roi-et Lover Wedding Studio at a high level.

3. The factors significantly related to their satisfaction were age, occupation, monthly income, and reason for using the service. On the contrary, gender, education and nature of service use were found to have no relationship with their satisfaction.

Recommendations

168381

1. Because the customers are the least satisfied with the price. Therefore, the studio should add more goods or give them some free gifts at different festivals so that the customers will feel that they feel it worthwhile to use the service there.

2. As the customers think that the service staff were careful in their work at a rather low level, the management should control their work consistently.

3. There are not enough parking spaces for the customers ; therefore, the management should provide enough parking spaces for them.

4. The customer think that there is not much flexibility in the service system ; therefore, the management should improve service system, marking it more flexible.

5. The customers want to have extra activities held by the studio, so the management should add more activities and inform the customers of such activities.

6. The customers want the studio to check the work before delivering to the customers ; therefore the management should insist that the employees be strict in this matter.