ข้อสหกิจศึกษา	แบบสอบถามความพึงพอใจของการบริการร้านโชนัน สาขาเซนทรัลชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	นางสาว ปรารวี เจริญพันธุ์วาณิช
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ	ดร.ปิ่นปินัทธ์ จ่าดา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของร้านโชนัน จังสาขาเซนทรัลชลบุรี จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าลักษณะกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุของกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อายุ 25 - 40 ปี จำนวน 118 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อาชีพของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่พนักงานบริษัท จำนวน 132 คน ปัจจัยด้านตราสินค้า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านบุคลากร มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยต่าง ๆในการให้บริการนั้นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ถึง มากที่สุด หมายความว่าผู้ใช้บริการร้านโชนัน สาขาเซนทรัลชลบุรี มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและมีข้อเสนอแนะตามประเด็น ดังนี้

1.ควรเพิ่มจำนวนพนักงานเพื่อให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

2.ทางร้านโชนันควรจัดสื่อด้านการส่งเสริมการตลาดให้มีความชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในตัวโปรโมชั่น

3.นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาปรับปรุงข้อบกพร่องของทางร้านโชนัน

SPU CHONBURI