หัวข้อสารนิพนธ์	**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัล กรณีศึกษา : "CENTRAL FESTIVAL CENTER PATTAYA"**
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	**อาจารย์กฤษณ์ตินทร์ รักษาคำ**
พ. ศ.	**2546**

บทคัดย่อ

จากการศึกษาในดำเนินการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ของแผนกส่งเสริมการขาย กรณีศึกษา : ศูนย์การค้า "CENTRAL FESTIVAL CENTER PATTAYA" สาขาพัทยาเหนือ เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม – 13 มิถุนายน 2546

จากการเลือกทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัล เพราะเนื่องจากต้องการทราบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นกลุ่มใด และ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การค้า มาก - น้อยเพียงใด หรือต้องการให้ทางศูนย์การค้ามีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงทางด้านใด จะได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นไปในส่วนของการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมการซื้อพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงนั้น มีระดับอายุ ตั้งแต่ 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นนักเรียน – นักศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 5,001 – 10,000 บาท มีความถี่ในการมาซื้อสินค้าส่วนใหญ่น้อยกว่าเดือนละครั้ง มีรายจ่ายในการซื้อสินค้าในแต่ละครั้งส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 501 – 1,000 บาทต่อครั้ง ส่วนใหญ่ใช้บริการร้านค้าประเภทแฟชั่น/เสื้อผ้า/เครื่องหนัง สถานบันเทิงที่มีการใช้บริการมากคือโรงภาพยนตร์ และโดยมากใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 น. – 15.00 น. ส่วนด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์การค้าในด้านความปลอดภัยมีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะอาดโดยทั่วไปภายในศูนย์การค้า ฯ รองลงมา คือ ภาพโดยรวมของการให้บริการ รองลงมา คือ บรรยากาศภายในศูนย์ การค้า รองลงมา คือ ด้าน สาธารณูปโภค และ ด้านความสะดวกในการใช้บริการของศูนย์การค้า รองลงมา คือ ความหลากหลายของร้านค้า และ ร้านอาหาร รองลงมา คือ มารยาทของพนักงาน รองลงมา คือ ความสะดวก สบาย ในการใช้ลิฟท์, ด้านความสะอาดของห้องน้ำ และการ

SPUCHONBURI

บริการด้านที่จอดรถ รองลงมา คือ กิจกรรมพิเศษต่างๆ, ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รองลงมา คือ ด้านมารยาทของพนักงานที่จอดรถ, การบริการของพนักงานร้านค้า รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานที่สามารถ เข้าใจ และ มีข้อเสนอแนะแก้ปัญหาให้ได้ รองลงมา คือ ผัง หรือ ป้ายแจ้งตำแหน่งต่าง ๆ ในลานจอดรถ, แจ้งตำแหน่งภายในศูนย์การค้า รองลงมา คือ มารยาทของพนักงานทำความสะอาด และ ความพึงพอใจที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ภายใน ศูนย์การค้าน้อยที่สุด

SPU CHONBURI