

ชื่อเรื่อง	โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของ ห้างเทสโก้โลตัสสาขา ร้อยเอ็ด
คณะผู้จัดทำ	1. นางสาวนิรนาถ ทองมนต์ 2. นางสาวจิรประภา แก้วตาสง 3. นางสาวกิตพวรรณ ศรีสุลัย
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ	อาจารย์พรรณภา สังฆะมณี
ระดับชั้น	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขางานธุรกิจค้าปลีก
วิทยาลัย	วิทยาลัยเทคโนโลยีธีรภาดาร้อยเอ็ด
ปีที่พิมพ์	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ห้างเทสโก้โลตัสสาขา ร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ห้างเทสโก้โลตัสสาขา ร้อยเอ็ด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของ ห้างเทสโก้โลตัสสาขา ร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าที่ใช้บริการ ห้างเทสโก้โลตัสสาขา ร้อยเอ็ด โดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากบริษัทเทสโก้ โลตัสจำนวน 297 คนและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการด้านสินค้า ราคา สถานที่บริการ การส่งเสริมการขาย และพนักงาน ของห้างเทสโก้โลตัส สาขา ร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standrad Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.30)
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.70)
2. ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน (คิดเป็นร้อยละ 53.50)
รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 74 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.90) และอายุ 21-30 ปี จำนวน 46 คน (คิดเป็น ร้อยละ 14.50)
3. ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย ,
จำนวน 77 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.90) รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 52 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.50) และระดับประถมศึกษา จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.20)