

ชื่อภาคนิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

ผู้วิจัย นางไทรงาม สิบวัน้อย ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ศ.ดร. เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2) รศ. ภาสณา สรเพชญ์พิสัย (3) ผศ. ณัฐสุภา
จิตวิวานนท์ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 75 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้า บริการศูนย์
อาหารบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริการศูนย์อาหาร จำนวน 400 คน นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้บริการศูนย์อาหารโดยใช้สถิติค่าทีและค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากถึง 5 ด้านซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาค่าสุดตามลำดับคือ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาด ($\bar{X} = 3.76$) ด้านอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.69$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.64$) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.57$) (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริการศูนย์อาหาร พบว่าผู้บริการศูนย์อาหารที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริการที่มีเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์อาหารไม่แตกต่างกัน

Term paper title Factors Affecting Customers Satisfaction at TOT Food Center.

Researcher Mrs. Saingam Sibuanoi. Master of Business Administration (Marketing) Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors : (1) Prof. Dr. Rewat Chatreewisit (2) Assoc. Prof. Bhasana Soraphetphisai (3) Asst.Prof.Natsupa Jewsiwanon. Academic year:2005. 75 pp. Keywords: customer satisfaction, TOT Food Center Service

Abstract

The purposes of this survey research were to study the level of customers satisfaction towards TOT food center service and to compare the satisfaction by sex, age, marital status, educational level, occupation and income. The researcher used the questionnaire as a tool for collecting data from 400 customers and analysed the data by using the statistical package to calculate frequency, arithmetic mean and standard deviation. Testing the difference of customers' satisfaction by using t-test and F-test

The result of the research were (1) In overall, the customers' satisfaction was at high level. When considering in each aspect it found that the level of all customers' satisfactions were at high in every aspect. Ranking the satisfaction from the highest to the lowest arithmetic mean (\bar{x}) found that the food and drink was at 3.80, neat & clean was at 3.76, utensil was at 3.69, price was at 3.69 and the workers was at 3.57 (2) For the comparison of customers' satisfaction found that it was significantly different at the level of 0.05 when divided by age and occupation but when divided by sex, marital status, educational level and income the customers' satisfaction was not different.