

ความพึงพอใจของลูกค้าร้านผ้าม่านแฮมมัติโซนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

Customer Satisfaction, Mam Design Curtain Shop,

Mueang District, Yala Province

พัฒน์นัท ปฏินานกุล¹, ปรัชญา ชูเหลือ¹, ธนากร โชติธรรมโม¹, วัชร ขาวสังข์²,

สาธิตา แก้วเหล็ก³, มูฮามัดตามีชี จะลาแป⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านผ้าม่านแฮมมัติโซน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านผ้าม่าน และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าโดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของร้านผ้าม่าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนที่สั่งซื้อสินค้ากับร้านผ้าม่าน และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจกับร้านผ้าม่านซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากผลการวิจัยที่ได้ทำ ให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของร้านผ้าม่าน นั้นมีความสัมพันธ์กับการซื้อของลูกค้า ได้แก่ ยอดในการสั่งซื้อ และระยะเวลาในการติดต่อธุรกิจที่มีกับร้านผ้าม่าน ส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ร้านผ้าม่านแฮมมัติโซน, ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

The purpose of this research was to study the level of customer satisfaction with the quality of service of the design curtain shop. Including the relationship between the levels of customer satisfaction with the service quality of the curtain shop. And purchasing behavior of customers by

¹ นักศึกษา สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² อาจารย์ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

³ อาจารย์ สาขานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

⁴ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

processing with statistical program Resources in providing services Reliability in service The availability of services The confidence in service and customer care Which the results of this research are consistent with the hypothesis set. The level of customer satisfaction with service quality is the service resource. Reliability in service The availability of services Confidence in service And the care of the customers of the curtain shop There is a relationship with the order behavior of the customers, ie the average order amount for each month that the order is placed with the curtain shop And the period of business contact with the curtain shop, which is consistent with the assumptions set from the research results that have been done To know the level of customer satisfaction with service quality, including Resources in providing services Reliability in service The availability of services Confidence in service And the care of the customers of the curtain shop That is related to the purchase of the customer, ie the amount of the order And the time of contacting the business with the curtain shop As a result, the company can compete sustainably.

Keywords: Mam Design Curtain Shop, Customer Satisfaction

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ร้านผ้าม่านในจังหวัดยะลาถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อในจังหวัดยะลาเป็นอย่างมากและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการผลิตและจำหน่าย อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยบวกหลายประการอาทิกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านผ้าม่าน ในจังหวัดยะลาและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อผลักดันให้ไปสู่เป้าหมายที่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนร้านผ้าม่าน ประกอบกับปัจจัยบวกจากการที่ร้านผ้าม่านแหลมดีไซน์ ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า อีกทั้งความพร้อมของในด้านแรงงานที่มีต้นทุนค่าแรงต่ำ แต่มีความสามารถและชำนาญงานสูง ในการให้บริการส่งผลให้ร้านผ้าม่านแหลมดีไซน์ มีการลงทุนและกำลังการผลิตมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มลูกค้าภายในจังหวัดยะลา และจังหวัดใกล้เคียง ที่มีความต้องการของตลาดเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านผ้าม่าน แหลมดีไซน์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านผ้าม่าน และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้าของร้านผ้าม่าน แหลมดีไซน์จำนวน 10 ราย ซึ่งลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. ลูกค้าราชการ 2. ลูกค้าเอกชน 3. สถานที่ราชการ 4. ลูกค้าเกษตรกร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อลูกค้า ร้านผ้าม่าน จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน 1 - 5 แทนระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------|--------------|
| 1 หมายถึง | พอใจมาก |
| 2 หมายถึง | ค่อนข้างพอใจ |
| 3 หมายถึง | เฉยๆ |
| 4 หมายถึง | ไม่ค่อยพอใจ |
| 5 หมายถึง | ไม่พอใจ |

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ความพึงพอใจของลูกค้าร้านผ้าม่าน หม่อมดีไซน์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 35-50 ปี ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานเอกชน เกษตรกรรายได้ 9,000-20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าผ้าม่านพบว่า การให้บริการลูกค้าร้านผ้าม่าน อยู่ในระดับที่ดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ความเห็นเป็นที่หนึ่งคือ วัตถุประสงค์คุณภาพดี อันดับที่สอง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับที่ สาม ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้มีความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและมีความน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยอย่างยิ่งกับราคาที่เป็นราคามาตรฐานทั่วไปของสินค้า และรองลงมาคือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า

ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการมีพนักงานประจำร้าน คอยให้คำแนะนำเพื่อให้ได้สินค้าที่ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ การจัดโปรโมชั่นสินค้า เพื่อให้ลูกค้าได้สินค้าตามความต้องการและมีราคาถูก

ความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับการที่ลูกค้าสามารถระบุผ้าม่านหรือเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ในการตกแต่งบ้านเพื่อตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ มีการรับประกันคุณภาพสินค้าและประกันหลังการขาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของร้านผ้าม่าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าร้านผ้าม่านหม่อมดีไซน์อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าร้านผ้าผ้าม่าน จากผลการวิจัยพบว่า สนับสนุนและสอดคล้องตามสมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของร้านผ้าผ้าม่าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านยอดการสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละ เดือนกับร้านผ้าผ้าม่าน เป็นไปตามทฤษฎีการจัดการและการตลาดบริการของ ฉัตยาพร เสมอใจ (2552) ที่กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความพึงพอใจของลูกค้าว่า ธุรกิจสามารถที่จะนำความพึงพอใจของลูกค้ามาสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจได้ ดังนั้นทางร้านผ้าผ้าม่าน จึงควรที่จะรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมาก และพยายามเพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อที่ลูกค้าจะได้มีการสั่งซื้อสินค้ากับร้านผ้าผ้าม่าน เพิ่มมากขึ้น และเป็นการเพิ่มผลกำไรให้กับทางร้านผ้าผ้าม่านมากขึ้นด้วยเช่นกัน วิธีในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการร้านผ้าผ้าม่าน ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ด้านความพร้อมในการให้บริการ จากการที่พนักงานขายสามารถเลือกสินค้า ตามแบบที่ลูกค้าต้องการโดยมี ภาพประกอบให้ลูกค้าได้เลือกจากรูปของลูกค้านำ และ งานโชว์ภายในร้าน
2. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการจากการที่พนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจในตัว สินค้าเป็นอย่างดีจะส่งผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการกับทางร้านผ้าผ้าม่านมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของร้านผ้าผ้าม่านฯ โดยเปรียบเทียบ กับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีร้าน เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาหา การปรับปรุง กลยุทธ์ทางการขายได้อย่างเหมาะสมต่อไป
2. ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยและระดับความพึงพอใจของพนักงานในร้านผ้าผ้าม่าน เนื่องจากหาก พนักงานในร้านผ้าผ้าม่าน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากจะสามารถให้บริการลูกค้า ได้ดียิ่งขึ้น และหากพนักงานในร้านผ้าผ้าม่านมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย จะสามารถ ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลและนำมาปรับปรุง เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้มากขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิพริทธิ์ (1991).
- จตุพร สังฆวรรณ. (2557). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฐาปนา ฉินไพศาล. (2560). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์ จำกัด.
- ธวัชชัย พิษผล. (2557). ธุรกิจเราเอาใจดี. กรุงเทพฯ : เลิฟแอนด์ไลฟ์เพรส.
- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2556). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรินทร์ ธนาภิวัฒน์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการหลังการขาย ของบริษัท เมโทรซิสเต็มส์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). กรณีศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชา บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.