



**รายงานการประชุมทางวิชาการระดับชาติ
ด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2555
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

**Proceeding of the 5th National Conference on
Business and Economy 2012
Faculty of Management Science
Khon Kaen University**



ดำเนินการโดย: ศูนย์วิจัยธุรกิจและเศรษฐกิจอีสาน (ECBER)
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002
โทรศัพท์ 0-4320-2566 โทรสาร 0-4320-2567
<http://www.ecberkku.com> E-mail : ecber.kku@gmail.com

สสว.

DEC 2012



บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ สุทชัย

ผู้ตรวจอ่านบทความวิจัย

รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ

รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี

รองศาสตราจารย์อ่อนงค์นุช เทียนทอง

รองศาสตราจารย์ ดร.กัลปพฤกษ์ ผิวทองงาม

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช

รองศาสตราจารย์ ดร.นพมาศ สุวชาติ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภชัย ปทุมนากุล

รองศาสตราจารย์ ดร.นิติพล ภูตะโชติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตพา แสนชัยธร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก่อพงษ์ พลโยธา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิรชญา มณีเนตร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ สุทชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ จันทร์จรัส

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติวรรณ ศรีเจริญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดา สมสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรุณ ตันตระบัณฑิตย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรงค์ หงส์งาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีย์ นัยพินิจ

ดร.ศิริรักษ์ ขาวไชยมหา

ดร.สุทิน เทียนวิวัฒน์

ดร.ภูมิสิทธิ์ มหาสุวีระชัย

ดร.นงนิตย์ จันทร์จรัส

ดร.ชลฤทัย โกวรรณะกุล



ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก

Expectation and Satisfaction in Service of Customers who Use Service at Esplanade Ratchadaphisek

นภนันทน์ หอมสุต¹ (Noppanon Homsud)¹

อัจฉรา พรหมลุน² (Atchara Phromlun)²

สรล อัมพันธ์² (Sarun Amphan)²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาลุ่มด้วยวิธีการตามสะดวกจำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หัวข้อที่ใช้ประกอบไปด้วย ด้านคุณลักษณะทั่วไปศูนย์การค้า ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ และร้านค้า อาหาร / เครื่องดื่ม

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, เอสพลานาด

Abstract

The objective of this research is to compare expectation and satisfaction of customers from Esplanade, Ratchadaphisek. The instrument is questionnaire. The sample is 400 people which are chosen by convenience sampling. It is found that customers satisfy less than expect in all topics at 0.05 significance level. The topics are including general physical of department, quality of service, convenience in travel, and shop, food and beverage.

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



Keywords: Expectation, Satisfaction, Esplanade

บทนำ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมๆ กันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งกันไป (สมิต สัจฉกร, 2543)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการจับจ่ายซื้อของเพื่ออุปโภคบริโภคและการบริการทั่วไป เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตของประชากรโลก ซึ่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่มีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง และมีปริมาณความต้องการบริการ และความต้องการสินค้าเพื่ออุปโภคบริโภคเพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร การเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชากร การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ และรูปแบบการดำเนินชีวิตซึ่งเปลี่ยนมาเป็นการดำเนินชีวิตแบบคนเมืองมากขึ้นกว่าในอดีต เป็นต้น จึงทำให้ธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ศูนย์การค้า ในรูปแบบต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในปัจจุบัน

การเพิ่มขึ้นของการซื้อสินค้านั้น นอกจากจะมีบทบาทต่อเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นสิ่งที่เป็เครื่องชี้วัด จากเจริญเติบโตและการพัฒนาของประเทศอีกด้วยเนื่องจาก ถ้าหากภายในประเทศมีการจับจ่ายซื้อสินค้าหรือบริการมากขึ้นมากเท่าใด นั่นก็หมายถึงประชากรภายในประเทศ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และมีรายได้มากพอที่จะออกมาจับจ่ายซื้อสินค้าและบริการมากขึ้นเท่านั้น

ศูนย์การค้ามีแนวโน้มที่จะขยายตัวไปในทิศทางเดียวกัน ผู้ค้าปลีกที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยอยู่แล้ว มีแผนที่จะขยายสาขาต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่น เทสโก้ โลตัส และบิ๊กซี มีแผนที่จะขยายสาขาในรูปแบบศูนย์การค้าแบบเปิดที่บริษัทเชี่ยวชาญและดำเนินการอยู่ โดยได้มีการพัฒนารูปแบบธุรกิจประเภทซูเปอร์มาเก็ตเพิ่มเติม เพื่อรองรับกฎหมายค้าปลีก นอกจากนี้ วิลล่า มาร์เก็ต และ จัสโก้ ผู้ค้าปลีกประเภทซูเปอร์มาร์เก็ต ก็มีแผนที่จะขยายสาขาไปกับทางบริษัทต่อไป ส่วนผู้ค้าปลีกรายอื่นๆ ในต่างประเทศ ก็มีแผนที่จะเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย เช่น ร้านขายยา ร้านขายเฟอร์นิเจอร์ เป็น



ต้น แนวโน้มของธุรกิจในอนาคตจะมีการกระจายของศูนย์การค้าแบบเปิดออกไปทั่วกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดทั่วประเทศ โดยเฉพาะศูนย์การค้าชุมชนซึ่งมีจำนวนน้อยมากในต่างจังหวัด ตามแนวโน้มของประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกามีศูนย์การค้าแบบเปิดมากกว่าร้อยละ 95 ของศูนย์การค้าทั้งหมด นอกเหนือจากนี้จะมีศูนย์การค้าแบบเปิดหลากหลายประเภทมากขึ้น เช่น ศูนย์การค้าชุมชนขนาดใหญ่ (Community Center) ศูนย์รวมสินค้าเฉพาะอย่าง (Power Center) ศูนย์การค้าไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Center) ศูนย์การค้าของผู้ผลิต (Factory Outlet Center) ตามความต้องการที่หลากหลายมากขึ้นของผู้บริโภค (Siam Future Development) (แนวโน้มธุรกิจค้าปลีกในอนาคต, 2554)

ความคาดหวัง เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออก โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติ ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่างๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย (สกวเดือน ปชนสมิทธิ, 2540)

Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพสินค้า กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการขายของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความหวังลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับของสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งความแตกต่างกัน 3 ระดับ ของความพึงพอใจที่กล่าวมา จะส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า และจะประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาดรัชดาภิเษก ตลอดจนทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับ



วิธีดำเนินงาน

วิธีดำเนินงานสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก ซึ่งไม่สามารถหาจำนวนที่แน่ชัดได้แต่พบว่ามีเป็นจำนวนมาก จึงคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากสูตรของ Yamane (1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-8 พฤศจิกายน 2554 วันละ 50 คน และกระจายไปทั้งวันเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ จากนั้นได้ปรับปรุงแบบสอบถามของ วิชชาวีธา เรื่อง โฟร์ (2553) และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด ด้านการบริการ และด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ลาดพร้าว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.885 ทั้งนี้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค แต่ละด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะทั่วไปศูนย์การค้า เท่ากับ 0.678 ด้านคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.602 ด้านความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ เท่ากับ 0.614 และด้านร้านค้าอาหาร/เครื่องดื่ม เท่ากับ 0.598 แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการที่ระบุไว้ข้างต้น โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งในการมาใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก ต่อเดือน และระยะเวลาในการมาใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก เป็นแบบ Check List จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 รายการวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย คุณลักษณะทั่วไปศูนย์การค้า คุณภาพการให้บริการ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ และร้านค้าและอาหาร/เครื่องดื่ม ขณะที่การทดสอบสมมติฐานใช้ตัวสถิติ t โดยมีทดสอบการเท่ากันของความแปรปรวนด้วยตัวสถิติ Levene ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS



ผลการศึกษา

ผลการศึกษาของงานวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน (ร้อยละ 59.25) อายุระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.25) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.75) ประกอบอาชีพ เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษามากที่สุด จำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.75) มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.25) จำนวนครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ 1 – 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.00) และระยะเวลาในการมาใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก ต่อครั้ง 2 – 4 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.75) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก

ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	237	59.25
	ชาย	163	40.75
อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	68	17.00
	20 - 30 ปี	145	36.25
	31 - 40 ปี	129	32.25
	41 – 50 ปี	17	4.25
	50 - 60 ปี	17	4.25
	มากกว่า 60 ปี	24	6.00
การศึกษา	ประถมศึกษา	41	10.25
	มัธยมศึกษา	27	6.75
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	199	49.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	133	33.25
อาชีพ	ข้าราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ	92	23.00
	พนักงานบริษัทเอกชน	61	15.25
	ธุรกิจส่วนตัว	73	18.25
	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	127	31.75



ข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
	อื่นๆ....	47	11.75
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	73	18.25
	10,001 – 20,000 บาท	129	32.25
	20,001 - 30,000 บาท	107	26.75
	สูงกว่า 30,000 บาท	91	22.75
จำนวนครั้งที่มาใช้ บริการต่อเดือน	1 - 3 ครั้ง ต่อเดือน	160	40.00
	4 - 6 ครั้ง ต่อเดือน	130	32.50
	7 - 9 ครั้ง ต่อเดือน	57	14.25
	มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	53	13.25
ระยะเวลาในการมา ใช้บริการต่อครั้ง	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	6	1.50
	2 – 4 ชั่วโมง	215	53.75
	5 – 7 ชั่วโมง	133	33.25
	8 – 10 ชั่วโมง	44	11.00
	มากกว่า 10 ชั่วโมง	2	0.50

2. การทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านคุณลักษณะทั่วไปศูนย์การค้า 2.ด้านคุณภาพการให้บริการ 3.ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ และ 4.ร้านค้า และอาหาร / เครื่องดื่ม ด้วยตัวสถิติ t โดยมีกรทดสอบการเท่ากันของความแปรปรวนด้วยตัวสถิติ Levene พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการของศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก

รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	Sig.
1. ด้านคุณลักษณะทั่วไปศูนย์การค้า	3.98	3.69	0.000
1.1 ความทันสมัยของศูนย์การค้า	3.96	3.47	0.000
1.2 ความสวยงามของการตกแต่งภายในและภายนอก	4.04	3.49	0.000



รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	Sig.
1.3 ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์การค้า	4.18	4.05	0.000
1.4 มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.93	3.58	0.000
1.5 บรรยากาศภายในศูนย์การค้า	3.83	3.76	0.000
1.6 ระดับอุณหภูมิภายในศูนย์การค้า	3.96	3.60	0.000
1.7 ความสว่างของพื้นที่ภายในศูนย์การค้า	3.94	3.85	0.000
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94	3.62	0.000
2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.89	3.67	0.000
2.2 การพูดจา กิริยา มารยาท การแต่งตัว ของพนักงาน	3.89	3.66	0.000
2.3 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่บริเวณลานจอดรถ	3.87	3.52	0.000
2.4 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	4.07	3.53	0.000
2.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้เอทีเอ็ม ลิฟท์	3.94	3.39	0.000
3. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	4.08	3.76	0.000
3.1 ตำแหน่งที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.09	3.73	0.000
3.2 มีบริการขนส่งสาธารณะให้เลือกมากมาย	4.07	3.78	0.000
4. ร้านค้า และ อาหาร / เครื่องดื่ม	3.93	3.65	0.000
4.1 ที่ตั้งร้านค้ามีความเหมาะสม	3.87	3.71	0.000
4.2 จำนวนร้านค้ามีความเหมาะสม	3.71	3.60	0.000
4.3 การจัดผังร้านค้าเป็นหมวดหมู่ สามารถหาได้ง่าย	3.75	3.62	0.000
4.4 อาหาร / เครื่องดื่ม มีราคาที่เหมาะสม	4.07	3.77	0.000
4.5 อาหาร / เครื่องดื่ม มีความสะอาด	4.05	3.70	0.000
4.6 อาหาร / เครื่องดื่ม มีรสชาติอร่อย	4.04	3.36	0.000
4.7 อาหาร / เครื่องดื่ม มีให้เลือกหลากหลาย	3.98	3.81	0.000



อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก อภิปรายผล ดังนี้

1. จากการวิจัยเรื่องข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชาติ โยระพล (2549) ที่ศึกษา เครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการศูนย์การค้าของผู้บริโภคในบริเวณสยามเซ็นเตอร์ เขตปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,000- 19,999 บาทต่อเดือน

2. จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษกอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไปถึงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรมล พรหมสุภา (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การค้าซีทีคอมเพล็กซ์ ประตูน้ำ เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพ เป็นนักเรียน นิสิต และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง ต่อเดือน และระยะเวลาในการมาใช้บริการ 2 – 4 ชั่วโมง ต่อครั้ง และพบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อ

ผลการวิจัย พบข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ดีต่อศูนย์การค้าเอสพลานาดมากนัก เนื่องจากจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อศูนย์การค้า ในอนาคต มีความเป็นไปได้สูงที่จะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก และอาจจะไปบอกต่อกับผู้ที่รู้จักในรูปแบบต่างๆ ได้

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางมาศูนย์การค้า ไม่ว่าจะเป็นเส้นทางทางการเดินทาง ตำแหน่งที่ตั้ง และการขนส่งที่ต้องมีให้เลือกหลากหลาย เมื่อเทียบกับความพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อศูนย์การค้ามากนัก



ทางด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 เนื่องจาก มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับศูนย์การค้า ลานจอดรถไม่เพียงพอ และส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่ำสุด ทางศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก จึงควรเพิ่มพนักงานภายในศูนย์การค้าให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการสูงสุด และควรขยายลานจอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งสิ้นได้แก่ ด้านคุณลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาดสบายในการเดินทางมาใช้บริการ และด้านร้านค้าอาหาร/เครื่องดื่มพบว่า ด้านคุณลักษณะทั่วไปของศูนย์การค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อ เวลาเปิด – ปิด ของศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก น้อยที่สุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งอาจมีเหตุผลมาจากเวลา เปิด – ปิด ของศูนย์การค้า มีความไม่เหมาะสมมากนัก ทางศูนย์การค้าจึงควรกำหนดระยะเวลาในการ เปิด – ปิด ศูนย์การค้าให้เหมาะสมมากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้เอทีเอ็ม ลิฟท์ น้อยที่สุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ทางศูนย์การค้าจึงควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านความสะอาดสบายในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อ ตำแหน่งที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง น้อยที่สุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก ศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ทำให้มีการจราจรติดขัดระหว่างการเดินทาง ทางศูนย์การค้าจึงควรหาทางออกที่ดีที่สุด เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ด้านร้านค้า และอาหาร/เครื่องดื่มพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านอาหาร / เครื่องดื่ม มีรสชาติอร่อย น้อยที่สุด คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งทางศูนย์การค้า ควรจะปรับปรุงรสชาติ และคุณภาพของอาหารให้ดีขึ้น เนื่องจาก ด้านร้านค้า อาหาร/เครื่องดื่ม ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์การค้า

ควรมีการศึกษาถึงกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ไม่เคยมาใช้บริการศูนย์การค้า เอสพลานาด รัชดาภิเษก และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก กับศูนย์การค้าอื่นๆ ที่มีกลุ่มเป้าหมายลูกค้าเดียวกันเพิ่มเติม เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มลูกค้าเหล่านั้น



แล้วนำมาวิเคราะห์ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการศูนย์การค้าเอสพลานาด รัชดาภิเษก และเพิ่มจำนวนครั้งในการใช้บริการมากขึ้น

เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทางศูนย์การค้าจะต้องมีการปรับปรุงศูนย์การค้าให้มีความน่าสนใจมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และควรจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เอสพลานาด รัชดาภิเษก เพื่อที่จะรักษฐานลูกค้าเดิมเอาไว้

เอกสารอ้างอิง

- “แนวโน้มธุรกิจค้าปลีกในอนาคต.” เข้าถึงได้จาก www.siamfuture.com สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2554.
- นิรมล พรหมสุภา. 2547. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การค้าซีทีคอมเพล็กซ์ ประตูน้ํา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วรชาติ โยชะพล. 2549. “เครื่องมือสื่อสารทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการศูนย์การค้าของผู้บริโภคในบริเวณสยามเซ็นเตอร์ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วิชชาธิยา เรืองโพธิ์. 2553. “ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การค้าสยามพารากอน.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. ทฤษฎีความพึงพอใจ นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกาวเดือน ปธนสมิทธิ. 2540. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการปรับระบบของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. 2543. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.

Yamane, T. Statistics, an Introductory Analysis. 2nd Ed. 1967. New York: Harper and Row.