

ชื่อเรื่อง	โครงการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ห้างบิ๊กซี สาขา ร้อยเอ็ด
คณะผู้จัดทำ	1. นางสาวรุ่งนภา ประโมทาคี 2. นางสาวอัญชลี บุญยขอบ
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ	อาจารย์พรรณภา สังฆะมณี
ระดับชั้น	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขางานธุรกิจค้าปลีก
สถานที่พิมพ์	วิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีธีรภาค
ปีที่พิมพ์	2558

บทคัดย่อ

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่เน้นการแข่งขันสูงซึ่งธุรกิจนั้น ๆ ต่างหาวิธีบริการลูกค้า ประเทศไทยในปัจจุบันได้เปิดเสรีระบบการค้าปลีก ทำให้มีธุรกิจต่างชาติเข้ามาลงทุนในกิจการค้าปลีกมากขึ้น จากสถานะการแข่งขันระหว่างธุรกิจค้าปลีกและการให้ความสำคัญของการให้บริการจึงทำให้การให้บริการลูกค้าเป็นงานที่สำคัญและเป็นหัวใจหลักของธุรกิจที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทั้งการต้อนรับของพนักงาน การบริการก่อนการขาย การบริการหลังการขายตลอดจนสภาพแวดล้อมของสถานให้บริการสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นงานการให้บริการที่จะนำธุรกิจไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

การเปลี่ยนแปลงของสังคมในอดีตกาลที่ผ่านมา จะมีลักษณะที่ค่อยเป็นค่อยไป และจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาเป็นเวลาหลายพันหลายหมื่นหลายล้านปี ตรงกันข้ามการเปลี่ยนแปลงของทุก ๆ ด้านในสังคมทุกวันนี้เป็นไปอย่างรวดเร็วและในอัตราเร่งที่สูงมาก แรงผลักดันที่มีอิทธิพลที่ทำให้องค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น วิชาการความรู้ใหม่ ๆ, เทคโนโลยีหรือวิทยาการสมัยใหม่, กลุ่มวิชาชีพและกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เพิ่มมากขึ้น, การติดต่อสื่อสารแบบใหม่, ค่านิยมและอุดมการณ์ของคนรุ่นใหม่, เศรษฐกิจที่ขยายตัวทั่วโลก, การค้าและการแข่งขันในตลาด ทั้งในประเทศและต่างประเทศ, จำนวนประชากรและส่วนประกอบของประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป, ปัญหาสังคมและการเมืองที่เพิ่มมากขึ้น

คณะผู้จัดทำจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิ๊กซี สาขา ร้อยเอ็ด ต. ในเมือง อ. เมือง จ. ร้อยเอ็ด เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิ๊กซีสาขา ร้อยเอ็ดเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทบิ๊กซีจำนวน 220 คนและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)