

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ชีซางคอมพิวเตอรส์(ประเทศไทย) จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวพัชราภรณ์ สุทธรณะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2545
จำนวนหน้า	: 36 หน้า

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ชีซางคอมพิวเตอรส์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ การศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 40 ของลูกค้าประจำ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28 ปี ขึ้นไป อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ การศึกษา จบปริญญาตรี รายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท พฤติกรรมการซื้อของลูกค้าส่วนใหญ่มาซื้อให้หน่วยงาน และมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน เวลาที่นิยมใช้บริการอยู่ในช่วง 9.00 – 12.00 น. ใช้บริการเพราะพนักงานบริการดี

ความพึงพอใจการบริการลูกค้า พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจพนักงานในระดับมากต่อความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแต่งกาย การยินดีให้บริการ ความมีอัธยาศัยดี ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การต้อนรับ การเอาใจใส่ติดตามลูกค้า และสามารถตอบคำถามลูกค้า

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อการมีสินค้าจากบริษัทที่มีชื่อเสียงไว้บริการ การจัดส่งสินค้า การให้สินเชื่อ ความครบถ้วนของสินค้า บริการหลังการขาย การมีสินค้าที่มีรูปแบบสวยงามไว้บริการลูกค้า พอใจในระดับปานกลางต่อ การบริการสั่งซื้อสินค้าที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน และการทดลองใช้สินค้า

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ การรับทราบข่าวกิจกรรมและรายการส่งเสริมการขายของบริษัท ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับกลางต่อ การจัดช่วงลดราคาพิเศษ และแจกแถมของชำร่วย

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อความเป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป ความสะอาดเป็นระเบียบของร้าน ความเย็นสบายภายในร้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ การบริการซ่อมที่รวดเร็ว ระบบการชำระเงินที่ทันสมัย และสะดวก รวดเร็ว ท่าเลที่ตั้งของร้าน การจัดวางผังร้านที่มีส่วนเฉพาะตัว การบริการส่งซื้อทางไปรษณีย์ และ โทรศัพท์ การจัดวางผังร้านที่สะดวกต่อการเลือกซื้อ การมีแผนพับให้ลูกค้า สถานที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ของร้าน สะดวกสบาย มีที่พักรอรับสินค้า