

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ของ บริษัท ไชเรียง (อุคมผล) จำกัด
ผู้จัดทำ : นางสาวธาร จ่างตระกูล
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน : 25 มกราคม 2545
จำนวนหน้า : 37 หน้า

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ บริษัท ไชเรียง (อุคมผล) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ และพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงการศึกษาลักษณะ และเสนอแนะทางแก้ไข การศึกษาใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบค่าคลาดเคลื่อน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นลูกค้าที่เป็นสมาชิก และไม่ใช่มิตรของร้านสมาชิก อย่างละ 200 ตัวอย่าง ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 28 ปีขึ้นไป อาชีพนักเรียนนักศึกษา การศึกษาจบปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

พฤติกรรมการณ์ซื้อของลูกค้าส่วนใหญ่ซื้อเครื่องเขียนเพื่อใช้เองใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนเวลา 15.01 - 18.00 น. เหตุผลในการมาซื้อสินค้า เพราะทำเลที่ตั้งของร้านสะดวกในการเดินทาง และซื้อสินค้าที่บริษัท ไชเรียง (อุคมผล) จำกัด เป็นประจำ

ความพึงพอใจด้านปัจจัยต่าง ๆ ของร้าน พบว่า ปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านพนักงาน และกระบวนการลูกค้าให้ความพอใจในระดับมากในด้านความสะดวกเป็นระเบียบ ระบบการชำระเงินที่ทันสมัย รวดเร็ว การมีพนักงานขายที่ยินดีให้บริการ และรู้จักสินค้าดี มีการตกแต่งร้านที่ทันสมัย เป็นร้านที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป มีการจัดวางผังร้านที่มีลักษณะเฉพาะตัว และลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อ การบริการหลังการขาย และ อุณหภูมิภายในร้าน

ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกคามีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อทำเลที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทาง การมีการจัดวางผังร้านเพื่อให้สะดวกแก่การเลือกซื้อ และลูกคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อ การมีที่พักรอรับสินค้า การจำหน่ายหนังสือ และเครื่องเขียนตามสถานศึกษาในงานสัปดาห์หนังสือ หรือ โอกาสสำคัญ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ลูกคามีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน การมีสินค้าที่มีรูปแบบสวยงามไว้บริการ มีสินค้าครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ มีสินค้าจากบริษัทที่มีชื่อเสียงไว้บริการ การมีสินค้าที่มีชื่อเสียงไว้บริการ เช่น หนังสือที่ได้รับรางวัล หนังสือขายดี และลูกคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการตั้งสินค้าที่ไม่มีวางจำหน่ายในร้าน ส่วนปัจจัยด้านราคา ลูกคามีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อ การให้ส่วนลดแก่สมาชิก การให้ราคาพิเศษแก่โรงเรียน หน่วยงานต่าง ๆ และร้านค้าปลีก ราคาสินค้าโดยเฉลี่ยต่ำกว่าร้านอื่น การให้สินเชื่อในการซื้อสินค้า และลูกคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการบริการชำระเงิน ด้วยบัตรเครดิต และการแจกของสมนาคุณเมื่อซื้อสินค้าถึงระดับที่กำหนดไว้ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกคามีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อ การมีส่วนลดพิเศษแก่สมาชิก ทุกวันเสาร์ต้นเดือน 20% การรับทำบัตรสมาชิก เพื่อใช้ลดราคาในการซื้อสินค้า และลูกคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการจัดช่วงลดพิเศษ การประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และการสะสมยอดซื้อเพื่อแลกของขวัญพิเศษ

ข้อเสนอแนะคือเพิ่มการประชาสัมพันธ์ แผ่นป้ายเกี่ยวกับ การรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต การบริการส่งสินค้า และรับคำสั่งซื้อทางโทรศัพท์ให้ลูกค้าทราบอย่างทั่วถึง โดยผ่านทางพนักงานทุกคน ให้ทราบเพื่อจะได้แจ้งลูกค้าได้ และเพิ่มการเปิดเครื่องปรับอากาศ ในช่วงเวลา 15.01 – 18.00 น. ซึ่งเป็นเวลาลูกค้ามากกว่าปกติ