

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อหัวเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท นอร์ธไลน์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวเบญจพร จันตะคาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2548
จำนวนหน้า	: 62 หน้า

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท นอร์ธไลน์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานขายของบริษัท นอร์ธไลน์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ประชากรคือลูกค้าของบริษัท นอร์ธไลน์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด จำนวน 350 ราย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี เป็นเจ้าของกิจการ สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และมีระดับยอดขายของห้างร้าน/ร้านค้า/บริษัทระหว่าง 10,000 – 50,000 บาท ต่อเดือน

ความพึงพอใจของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีที่มีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัทนอร์ธไลน์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสร้างความแตกต่าง ด้านการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการปฏิสัมพันธ์และการส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า และด้านการรักษาลูกค้าของบริษัท โดยเฉลี่ยแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจด้านการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสร้างความแตกต่างของ บริษัทโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทที่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท และสินค้าต่าง ๆ ของบริษัท ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับการบริการของบริษัทที่เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า การเสนอขายสินค้าของบริษัท การตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดของสินค้า เช่น สินค้าคงคลัง หรือสินค้าขาด การบริการของบริษัทเมื่อเทียบกับคู่แข่ง กระบวนการแลกเปลี่ยนของเสียของชำรุด และนโยบายทางการเงินของบริษัท นั้นลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการพัฒนาและการตอบสนองความต้องการลูกค้า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าของบริษัทความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับการบริการของบริษัทและการพัฒนาและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การช่วยเหลือลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา นโยบายการส่งเสริมการขายของบริษัท การร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายกับลูกค้า นั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านการปฏิสัมพันธ์และการส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการของพนักงานขายสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับการให้บริการของบริษัทที่จริงจังและเต็มใจ การติดต่อสื่อสารกับบริษัท การส่งมอบสินค้าที่ครบถ้วนและตรงต่อเวลา การให้บริการที่รวดเร็วทันเหตุการณ์ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า และผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาและจำนวนเงินที่ลูกค้าเสียไปให้กับบริษัท นั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการรักษาลูกค้าของบริษัท ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทในปัจจุบัน การดูแลในด้านการเยี่ยมชมลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การบริการและการเสนอขายของบริษัท สำหรับด้านการดูแลเอาใจใส่การบริการหลังการขายในด้านธุรกิจ เช่น การดูแลสินค้า นั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานขายในระดับมาก ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจในสินค้าที่เสนอขาย การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีความเหมาะสมในการเป็นพนักงานขายสามารถปฏิบัติตามกฎ กติกา มารยาทของร้านค้า พนักงานขายมีบุคลิกภาพที่ดี มีน้ำใจ มีใจรักในการขาย ใส่ใจดูแลลูกค้า มีความยินดีที่จะช่วยเหลือและบริการแก่ลูกค้า มีความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ มีความจริงใจและซื่อสัตย์สุจริต มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน และ

มีความรู้คู่แข่งขันอยู่ตลอดเวลาซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำงาน สิ่งที่พนักงานขายควรมีการปรับปรุงและพัฒนา เนื่องจากลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการมีความรู้รอบตัว การสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความอดทนและพยายามในการทำงาน มีการบริการที่สม่ำเสมอ สิ่งที่สำคัญต้องมีความตรงต่อเวลาและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

PAYAP UNIVERSITY