

## บทคัดย่อ

168862

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านอัลไพน์  
บริษัท ซี.พี.อินเตอร์ฟู้ด (ไทยแลนด์) จำกัด  
ชื่อผู้เขียน : นายสุวิทย์ จุลสร  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านอัลไพน์ บริษัท ซี.พี.อินเตอร์ฟู้ด (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านอัลไพน์ 2. เพื่อศึกษาสาเหตุความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านอัลไพน์ 3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุง แก้ไขรูปแบบการให้บริการลูกค้าของร้านอัลไพน์ บริษัท ซี.พี.อินเตอร์ฟู้ด (ไทยแลนด์) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ร้านอัลไพน์ เจาะจงสาขาที่เป็นรูปแบบอาคารพาณิชย์/อาคารสำนักงาน ทั้งหมด 5 สาขา คือ สาขาเมืองไทย-ภัทร สาขา SCB สาขาตรอกจันทร์ สาขาจุฬา สาขาไทยสมุทร จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ลูกค้าเกินกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และเกือบครึ่งมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านอัลไพน์ในภาพรวม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอัลไพน์อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะต่าง ๆ กัน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านปริมาณและความหลากหลายของสินค้า และด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านอื่น ๆ คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการตกแต่งร้านและการจัดเรียงสินค้า และ ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

168862

ด้านการส่งเสริมการขาย ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่จะต้องปรับปรุงเป็นอันดับแรก คือ ควรมีการจัดชิมเมื่อมีสินค้าใหม่ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ร้านอัลไพน์ควรมีโปรโมชั่นลดราคาสำหรับสมาชิก หรือมีบัตรสมาชิกสำหรับลูกค้าประจำ ร้านอัลไพน์ควรมีการสะสมคูปองลดราคา หรือโปรโมชั่นที่น่าสนใจ เช่น สะสมคูปองชิงโชครางวัลใหญ่ เป็นต้น

ด้านการตกแต่งร้านและการจัดเรียงสินค้า ควรปรับปรุงการตกแต่งร้านให้โดดเด่นและดึงดูดลูกค้ามากกว่านี้ ควรปรับปรุงป้ายบอกราคาสินค้า ป้ายโฆษณา และตกแต่งภายในร้านด้วยธงราว เป็นต้น ให้ดูสวยงามและเข้ากับสินค้าภายในร้านด้วย

ด้านสถานที่ให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องบรรยากาศภายในร้าน โดยติดเครื่องปรับอากาศเพิ่มเติมหรือฉีดยาปรับอากาศภายในร้าน ควรปรับปรุงที่นั่งและพื้นที่ร้านให้เพียงพอและกว้างขวางมากขึ้น และควรปรับปรุงมาตรฐานของร้านให้เทียบเท่าร้านสะดวกซื้ออื่นๆ

ด้านราคาสินค้าและบริการ ควรปรับปรุงเรื่องรสชาติของซูปไก่สกัดและรังนกเบซซ์ ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ในการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า ควรปรับปรุงเรื่องราคาของกลุ่มสินค้าซูปไก่สกัดและรังนกเบซซ์ ร้านควรปรับปรุงให้ลูกค้าได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง ควรปรับปรุงเรื่องราคา สินค้าอาหารแช่แข็ง คิทเช่นจอย กลุ่มซอสและผงปรุงรส ซ้อยส์ หรือขายเป็นคู่ แต่ลดราคาลง ส่วนเรื่องคุณภาพ ความปลอดภัยและมาตรฐานของกลุ่มสินค้าซูปไก่สกัดและรังนกเบซซ์ ควรมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อถือในตัวสินค้า ควรปรับปรุงเรื่องรสชาติของสินค้ากลุ่มเบเกอรี่ ซอสและผงปรุงรส ซ้อยส์ และอาหารแช่แข็ง คิทเช่นจอย โดยวิจัยและพัฒนารสชาติของกลุ่มสินค้าเหล่านี้และควรมีการจัดชิมเพื่อประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และควรปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มสินค้าซอสและผงปรุงรส ซ้อยส์ ให้สะอาดและปลอดภัยมากขึ้น

ด้านกระบวนการในการให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องการนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ให้ก้าวหน้าและพัฒนา ควรเพิ่มระยะเวลาในการแนะนำสินค้า และควรเพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินและลดระยะเวลาในการรอรับสินค้า โดยเพิ่มอุปกรณ์การให้บริการลูกค้า เช่น เตาอบไมโครเวฟ เป็นต้น เพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วขึ้น

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรเพิ่มพนักงาน พนักงานควรแนะนำสินค้าให้ลูกค้าเข้าใจมากขึ้น บริษัทควรอบรมให้พนักงานมีมาตรฐานเดียวกัน โดยเน้นให้พนักงานดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าให้มากขึ้น และบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกัน

และด้านปริมาณและความหลากหลายของสินค้า ควรปรับปรุงเรื่องปริมาณสินค้าให้มากเพียงพอสำหรับการเลือกซื้อ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้ซื้อสินค้าหลายๆ อย่างในร้านอัลไพน์ และควรเพิ่มความหลากหลายของสินค้าให้ลูกค้าเลือกซื้อได้มากยิ่งขึ้น

## ABSTRACT

168862

**Title of Research Paper :** Customer's Satisfaction with the Service of the Alpine Store of  
C.P. Interfood (Thailand) Company Limited

**Author :** Mr. Suwit Junsorn

**Degree :** Master of Arts (Social Development)

**Year :** 2005

---

The three purposes of the study were 1) to measure the Customer's Satisfaction with the Service of the Alpine Store of C.P. Interfood (Thailand) Co.Ltd., 2) To find out the factors affecting the customer's service satisfaction, and 3) to use the research results as information to improve the service.

A questionnaire was employed to collect the data from 200 customers who came for the service from five branches of the Alpine Store located in commercial buildings/office buildings: Muang Thai – Pattara, SCB, Trok Chan, Chula, and Thai Samut. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data.

### Findings

More than half of the customers in the study were female and were single. They had a Bachelor's degree. They worked for private companies. And nearly half were 21-30 years of age. The average monthly income was 10,001 – 15,000 baht.

It was found that the customers were satisfied with the service of the five Alpine branches as a moderate level. When the individual dimensions of satisfaction were considered, the customers were found to be very satisfied with the quantity and a wide range of goods and the service staff. Other dimensions which were moderately satisfying were service procedures, price and service, service place, store decoration and goods arrangement, and sale promotion, respectively.

### Recommendations

**Sale promotion.** The sale promotion needs to be improved first. The customers should be allowed taste some new food free of charge and they should be informed in advance. The Alpine Store should have a discount promotion for its members or issue a member card for the

regular customers. It should allow the customers to accumulate the discount coupons or any other interesting promotion for the customers to get a big price from a lucky draw, and the like.

**Store decoration and good arrangement.** The store should be more decorated to attract the customers. The price signs and tags, including advertising signs and the interior design of the store, and flag line, should be improved to look beautiful and suitable for goods in the store.

**Service place.** The atmosphere in the store should be improved by having more air-conditioners installed or spread air-freshener inside. The seats should be added and the space should be extended. It should be improved to have the same standard as other convenience stores.

**Price and service.** The taste of the “Bezz” extracted chicken soup and that of the “Bezz” swallow nest product should be improved. Public relations should also be developed, especially in advance orders. The prices of the extracted chicken soup and the swallow nest product should be revised. A Receipt should be given to a customer for every purchase. The prices should also be revised for “Kitchen Joy” frozen foods, “Shoice” sauces and seasoning. They can be sold in pairs but the price should be reduced. There should be advertising on the quality, safety, and standard of the extracted chicken soup and the swallow nest product to create people’s trust in the products. The taste of bakery, sauces and seasoning, including frozen food should also be improved through research and development (R&D). There should be continuous appraisal of the “taste free of charge” promotion. The packages of “Shoice” sauces and seasoning should be improved to look clean and safe.

**Service procedures.** Innovations should be introduced into the service procedure. More time should be given in introducing new products. The payment procedure should be speeded up and the time the customer has to wait for goods should be reduced. More service equipment and facilities should be supplied, such as microwave ovens to quicken the service.

**Service Staff.** More service staff should be recruited. The service staff should be able to recommend and explain products to the customers. The staff should be trained to have the same service standard. The staff should pay more attention to the customers and treat all customers equally.

**Quantity and Diversity of goods.** The quantity of goods should be sufficient and a wide range of goods should be available for customers to choose.