

บทคัดย่อ

T 159378

ชื่อภาคิพนธ์ : การวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ : การศึกษาด้านความพึงพอใจ
ของลูกค้า บริษัทยะลานำรุ่ง จำกัด
ชื่อผู้เขียน : นางอัญญา ยิ่งชนม์เจริญ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านค้า วัสดุก่อสร้าง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในสินค้าและบริการของ สินค้าวัสดุก่อสร้าง และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าประจำ ได้แก่ ลูกค้าเก่า เงินสดและเงินเชื่อ ลูกค้าใหม่ เงินสดและเงินเชื่อ และลูกค้าชาจร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test ตามลักษณะของตัวแปร ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน รองลงมา ด้านสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านข้อมูลและความสะดวกที่ได้จากการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในสินค้าและบริการของสินค้าวัสดุก่อสร้าง ได้แก่ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ส่วนปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะลูกค้า ประเภทของการชำระค่าสินค้าของลูกค้า บริเวณที่อยู่อาศัย และสาเหตุการตัดสินใจรับบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

3. จากผลการศึกษา เราขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในทางจัดการวางแผนปรับปรุง

3.1 ด้านสถานที่ประกอบการ

T 159378

- บริษัทควรจัดที่จอดรถไว้ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าและควรมีการจัดที่นั่งให้ลูกค้าอย่างเพียงพอขณะรอรับบริการจากบริษัท

3.2 ด้านข้อมูลและความสะดวกที่ได้จากการบริการ

- บริษัทควรจัดส่งสินค้าให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด และตรงตามกำหนดเวลานัดหมายที่แจ้งไว้

3.3 ด้านสินค้า

- บริษัทควรมีการตอบสนองคืนกำไรให้ลูกค้าอยู่เสมอ

3.4 ด้านพนักงาน

- เจ้าของควรที่จะพร้อมให้ลูกค้าเข้าพบได้ตลอดเวลาที่ทำการของบริษัทและแก้ไขปัญหาให้จนบรรลุ

3.5 ด้านอื่นๆ

- บริษัทควรมีการบริการน้ำดื่มให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ
- บริษัทควรแจ้งมีการแจกเอกสารแนะนำสินค้าใหม่ให้ลูกค้าทราบ

The three objectives of the study were 1) to measure the satisfaction of the customers with the construction materials company: 2) to identify the factors affecting their satisfaction with the goods and services of the company, and 3) to find out their opinions and suggestions on the company's services. The data were collected from 400 regular customers of the company who were selected by systematic random sampling. These customers included old cash and credit customers and new cash and credit customers. The SPSS for Windows was used to analyze the data. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses. The findings were summed up as follows:

1. Overall, the customers were satisfied with the company's service at a rather high level. The service staff was the most satisfactory, followed by goods, service place, and information and convenience, respectively.

2. The factor affecting their satisfaction with the goods and services of the construction materials company was the length of time a customer used the service. On the contrary, the factors that had no effect on their satisfaction were sex, age, education, occupation, monthly income, characteristics of the customer, type of payment, residential area, and reason for using the service.

3. The researchers made the following recommendation for the company to improve its services.

3.1 Service place. The company should have enough parking spaces for the customers. There should also be enough seats for them to sit while waiting for the service to complete.

3.2 Service information and convenience. The goods delivery should be punctual and continuous. There should be no delay.

3.3 Goods. The company should have a policy to return some profits to the customers.

3.4 Service Staff. The company owner should be ready for the customers to see him all the time at the company office so that he can help solve any unexpected problem.

3.5 Others. The company should service drinking water to the customers.