

บทคัดย่อ

T 158824

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ :
ศึกษาเฉพาะกรณี โฮมเซ็นเตอร์ ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน : นางสาวช่อชะบา ทองนาค
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ :
ศึกษาเฉพาะกรณี โฮมเซ็นเตอร์ ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อ
ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่
มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ 3.) เพื่อศึกษาถึง
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการลูกค้าของบริษัทอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ลูกค้าที่เคยใช้สินค้าอิเล็กทรอนิกส์ การสุ่ม
ตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ประเภทการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 148 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม 2547 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test
และ F- test

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับ
การศึกษาจบปริญญาตรี สถานภาพสมรสแล้ว อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน
มากกว่า 35,000 บาท มีประสบการณ์เคยใช้สินค้าอิเล็กทรอนิกส์อยู่ระหว่าง 6-10 ปี ส่วนใหญ่
เคยใช้สินค้าประเภทเครื่องซักผ้า
2. ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านพนักงานผู้
ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ
ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทอิเล็กทรอนิกส์
ได้แก่ รายได้ ของลูกค้า ส่วนปัจจัยตัวอื่นๆไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

T158824

1. ด้านระบบการให้บริการ

1.1 ควรลดกฎเกณฑ์ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการขอเอกสารอ้างอิงประวัติการซ่อมจากลูกค้า โดยใช้ระบบฐานข้อมูลให้สามารถค้นหาประวัติการซ่อมของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

1.2 ควรลดขั้นตอนการบริการ เช่น การจัดส่งเครื่องหลังซ่อมโดยตรงไปยังบ้านลูกค้า แทนการส่งย้อนกลับมายังโฮมเซ็นเตอร์ และควรมีเครื่องทดแทนระหว่างรออะไหล่เวลานานจากต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ

1.3 ควรจัดทำคู่มือการใช้เครื่องและเอกสารต่างๆ ที่เข้าใจง่าย

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1 ควรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เคยใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อแนะนำศูนย์บริการใกล้บ้านและมีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องหรือการต่ออายุประกัน

2.2 ควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการมากขึ้น โดยลดกฎเกณฑ์ กติกา ที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เช่น การนัดหมายเวลา ควรให้สอดคล้องกับเวลาของลูกค้าเป็นหลัก

2.3 ควรให้บริการลูกค้าอย่างตรงต่อเวลามากขึ้น

3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

3.1 ควรเพิ่มพนักงานแนะนำสินค้า สาขาละ 1 คนในสาขาที่มีพนักงานไม่เพียงพอให้บริการ เช่น สาขาเดอะมอลล์ท่าพระ เดอะมอลล์เพชรเกษม-บางแค เดอะมอลล์งามวงศ์วาน สยามคอมเพล็กซ์ และเซ็นทรัล เวิลด์พลาซ่า

4. ด้านสถานที่ให้บริการ

4.1 ควรจัดหาสถานที่จอดรถในบริเวณข้างเคียง โดยเฉพาะสาขามหาบุญครอง ที่พบปัญหาด้านสถานที่จอดรถ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

4.2 ควรเพิ่มสินค้าให้มีความหลากหลาย ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าได้เปรียบเทียบคุณภาพสินค้าในจุดเดียวก่อนตัดสินใจซื้อในชั้นถัดไป

4.3 ควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโฮมเซ็นเตอร์ให้ทันสมัย ทุก ๆ 2 ปี และเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอเหมาะสมในสาขา เดอะมอลล์ท่าพระ เดอะมอลล์เพชรเกษม-บางแค เดอะมอลล์งามวงศ์วาน สยามคอมเพล็กซ์ เซ็นทรัลปิ่นเกล้า และเซ็นทรัลชิดบางนา

ABSTRACT

TE 158824

Title of Research Paper : Customers' Satisfaction with the Service of Electrolux Thailand co, Ltd. : A Case Study of Home Centers in Bangkok and Nearby Provinces

Author : Miss Shochaba Thongnak

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2004

The Study was conducted for the following objectives.

1. to measure the customers' satisfaction with the service of Electrolux Thailand co, Ltd.,
2. to point out the factors affecting their satisfaction, and
3. to learn about the service problems and suggestions about service improvement.

A questionnaire was employed to collect the data from 148 purposively selected customers during August 2004. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings were briefly stated as follows:

1. Most of the samples were females, aged 36-45. Most had a Bachelor's degree and were married. They had their own business and earned a monthly income of more than 35,000 baht. They used Electrolux products for 6-10 years. Most of them used washing machines.
2. The overall service satisfaction was found to be rather high. They were most satisfied with the service staff most, followed by the service place, the service system and the service procedures, executively.
3. The factor affecting the customers' satisfaction with the service of Electrolux Thailand co, Ltd. at the 0.05 level was monthly income, whereas other factors had no impact on their satisfaction.

Recommendations

TE 158824

1. Service System

1.1 Some regulations and conditions about asking for the repair record from the customers should be abolished and the database should be introduced to speed up the search for the repair record.

1.2 Service procedures should be cut down. For example, the already repaired machine should be directly sent to the customer's house instead of returning it to the home center. There should be a machine for the customer to use while it is necessary to wait for some spare parts from abroad.

1.3 An easy manual for machine use should be prepared for giving to the customer

2. Service procedures

2.1 Customers who had already bought the machines should be continually contacted to recommend their nearby service centers and the check service or the assurance renewal service should be available.

2.2 There should be flexibility in rendering services by reducing some rules and regulations that dissatisfy the customers. For example the customer's time should be given priority when making an appointment.

2.3 Service should be punctual.

3. Service staff

3.1 One more employee for recommending the products should be recruited in the branches that have not enough staff, e.g. The Mall ThaPhra, The Mall Petchkasem- Bangkhae, The Mall Gnamwongwan, Silom Complex and Central World Plaza.

4. Service Place

4.1 Nearby parking lots should be provided for the customers, especially at Maboonkrong Branch where the customers are seriously faced with finding parking spaces. This will bring more satisfaction to the customers.

4.2 A variety of products should be available at one place for the customers to compare the product quality before deciding to buy another piece of product.

4.3 The home centers should be modernized every two years. There should be enough lighting in The Mall Thaphra, The Mall Petchkasem-Bangkhae, The Mall Ngamwongwan, Silom Complex, Central Pinklao and Central City Bang-na.