

การศึกษาค้างนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ของศูนย์บริการศุภชัยการไฟฟ้าและสื่อสาร กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังการขายของศูนย์บริการศุภชัยการไฟฟ้าและสื่อสาร กรุงเทพมหานคร

กรอบในการศึกษาค้างนี้ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ยี่ห้อของสินค้า ประเภทของสินค้าที่เข้ารับบริการ สถานที่ซื้อสินค้า อายุการใช้งานของสินค้า และสาเหตุของการตัดสินใจใช้บริการ ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจ 7 ด้าน คือ 1. ด้านพนักงาน 2. ด้านสถานที่ประกอบการ 3. ด้านความสะดวกและรวดเร็ว 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5. ด้านราคาค่าใช้จ่ายในการบริการ 6. ด้านคุณภาพของการบริการ และ 7. ด้านการประสานงานการบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการหลังการขาย ณ ศูนย์บริการศุภชัยการไฟฟ้าและสื่อสาร กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากรอกข้อความ สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $t - test$ และ One - Way Analysis of Variance

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์บริการศุภชัยการไฟฟ้าและสื่อสาร กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการหลังการขายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ส่วนด้านอื่นๆ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยด้านสถานที่ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ อายุ การศึกษา สถานที่ซื้อสินค้า และสาเหตุในการเข้ารับบริการ สำหรับตัวแปรอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์ (อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) กับระดับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเพิ่มที่จอดรถหรือหาที่จอดรถให้บริการลูกค้าให้เพียงพอ
2. ควรมีกำหนดการส่งมอบสินค้าที่นำมาซ่อมอย่างชัดเจน และติดต่อแจ้งล่วงหน้า กรณีล่าช้ากว่ากำหนด
3. ควรมีการตรวจสอบคุณภาพการซ่อมทุกครั้งก่อนส่งมอบสินค้าที่ซ่อม
4. ควรมีการแนะนำขั้นตอนในการบริการแก่ลูกค้า

ABSTRACT

TE 148434

Title of Research Paper : Customer Satisfaction on After Sales Service :
A Case Study of Subhachai Electrical and
Communication Service Center in Bangkok
Author : Mrs. Sasithorn Chayaniyayodhin
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2003

This study has of two objectives which are 1. To study customer satisfaction on after sales service for electronic products of Subhachai Electrical and Communication Service Center in Bangkok. 2. To study factors which relate to satisfaction on after sales service of Subhachai Electrical and Communication Service Center in Bangkok.

Framework of this study, independent variables are gender, age, educational background, occupation, income per month, product brand name, product type, place to buy product, product durability and cause of making a decision to use service. Dependent variables are satisfaction on seven aspects that are 1. staff 2. location. 3. facility and speed 4. service information 5. service expense 6. service quality and 7. service coordination.

Sampling group for this study is 120 customers who used after sales service at Subhachai Electrical and Communication Service Center in Bangkok. Questionnaire is used as a tool for this study. To collect data, questionnaires were sent to the sampling group. Frequency, percentage, average, t-test and one way analysis of variance are used to analyse the data.

Finding

The study result of customer satisfaction on after sales service for electronics product: A case study of Subhachai Electrical and Communication Service Center in Bangkok is found that overall is fair, its average is 3.31 from 5. Considering on each aspect, it is found that staff aspect is most satisfied with average of 3.77 while other

aspects are fairly satisfied. The average of Location aspect is the least which is 3.37.

The result of hypothesis test is found that variables significantly relating to level of satisfaction are age, educational background, place to buy product and cause of making a decision to use service. However, other variables are not found relating to level of satisfaction.

Recommendation

1. Adequate car park should be provided for customers.
2. Product delivery period should be fixed. In case of any delay, the customers should be informed in advance.
3. All repaired products should be inspected before sending back to customers.
4. Service procedure should be suggested to customers.