

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกให้บริการลูกค้า : ศึกษา
เฉพาะกรณีบริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ชื่อผู้เขียน : นางฐิติพร คุ้มมนสุชาติ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกให้บริการลูกค้า บริษัทพีแอนด์จี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับบริษัทพีแอนด์จี กับความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกให้บริการลูกค้าของบริษัทพีแอนด์จี
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เพื่อเสริมความพึงพอใจในบริการของแผนกให้บริการลูกค้าบริษัทพีแอนด์จี

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ลูกค้าที่ทำการติดต่อกับบริษัทพีแอนด์จีโดยตรง ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด จำนวน 110 คน โดยใช้การส่งแบบสอบถามและสามารถรวบรวมข้อมูลกลับคืนมาได้จำนวนทั้งสิ้น 90 คน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบด้วยสถิติ t-test

ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้ :

1. ในการใช้บริการของแผนกให้บริการลูกค้าในภาพรวมพบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย พบว่าลูกค้าพึงพอใจด้านพนักงานและการตอบรับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ อันดับสุดท้ายคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้มาจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปริมาณการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ในการติดต่อกับบริษัทพีแอนด์จี และระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกให้บริการลูกค้า บริษัทพีแอนด์จี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัญหา อุปสรรคในการติดต่อ พบว่า พนักงานมีการโอนสายโทรศัพท์ค่อนข้างบ่อย และใช้เวลานาน การจัดเรียงสินค้าผสมกันหลายรายการ ไม่มีการแยกสินค้า ทำให้ลูกค้าเช็คสินค้าลำบาก และอุปสรรคด้านความเร็วของข้อมูลข่าวสาร

สำหรับข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้จากการวิจัยคือ พนักงานแผนกให้บริการลูกค้าควรมีการเข้าเยี่ยมพบปะลูกค้าที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างความคุ้นเคย และสร้างสัมพันธภาพอันดี พร้อมทั้งรับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และนำข้อเสนอแนะที่ลูกค้าให้จากการพบปะกัน นำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น