

197364

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการและปัญหาการให้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในธุรกิจบริการของบริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 260 ราย

คำร้อยละแสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจร้านสะดวกซื้อ มีระยะเวลาในการใช้บริการมากกว่า 3 ปี มีพนักงานประจำหน่วยงานมากกว่า 10 คนขึ้นไป โดยส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ ซึ่งสำหรับปัจจัยทางการตลาด ด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ และด้านความพึงพอใจค่าเฉลี่ยแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ / บริการและด้านการจัดจำหน่าย

สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและควรมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและมีการสอบถามผู้รับบริการหลังการให้บริการทุกครั้ง เพื่อเป็นการติดตามงานและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ และด้านการจัดจำหน่าย ควรมีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าอีกด้วย

197364

The objective of this study was to investigate the increase of efficiency, problems encountered and suggestions on the maintenance of business service equipment of RetailLink (Thailand), Co.,Ltd. Chiang Mai province. Data collection was done by using questionnaires distributed to 260 respondents.

The percentage indicated that majority of the respondents did business on convenience stores, having more than 3 years of service with more than 10 employees. Most of the respondents were managers. For aspects on service quality and satisfaction of customers, it was found from average mean that all service users had a high level of satisfaction particularly on products, service and sales.

In the case of increasing of efficiency on the service and market promotion, advertisement and public relations campaigns should be done continually to their target group. Also, close relationship with service users should be established for good impression and company loyalty on the sales aspect. Communication channel should be provided for more convenience to service users and their satisfaction.