

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจต่อบริการและเหตุผลการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คอมพิวเตอร์เวิลด์ จำกัด
ผู้จัดทำ	: มัทนียา สมมิ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มิถุนายน 2544
จำนวนหน้า	: 43 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการและเหตุผลการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคอมพิวเตอร์เวิลด์ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทฯ และเหตุผลการเลือกซื้อสินค้าของบริษัทฯ

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามโดยรวบรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ซื้อสินค้าและใช้บริการของบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคอมพิวเตอร์เวิลด์ จำกัด จำนวน 250 ราย การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าทางสถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี และอาชีพเป็นพนักงานองค์กรเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีต่อการบริการของบริษัทฯ ด้านการบริการ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านลักษณะกายภาพ (Physical) ด้านบุคลากร (People) สำหรับด้านราคา (Price) ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ เนื่องมาจากอัตราค่าบริการสูง

ความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพด้านบริการพบว่าในเรื่องระยะเวลาในการติดต่อกลับตรงตามความต้องการของลูกค้า และเรื่องความชำนาญและความสามารถของช่างในการซ่อม แตกต่างกันตามอาชีพ ด้านราคาในเรื่องอัตราค่าบริการแตกต่างกันตามอาชีพ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องการให้คำปรึกษาหรือการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ และเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการรับแจ้งบริการ แตกต่างกันตามอาชีพ ด้านกระบวนการในเรื่องการโอนเรื่องไปยัง

เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง แตกต่างกันตามอาชีพ ด้านกายภาพในเรื่องคุณภาพของเครื่องที่ได้รับการซ่อม และเรื่องความสะดวกเรียบร้อยของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์หลังการให้บริการ แตกต่างกันตามอาชีพ และด้านบุคลากรความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำความเข้าใจกับปัญหาของลูกค้า แตกต่างกันตามอาชีพ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

การศึกษาพบว่า การซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุผลการเลือกซื้อคือราคาถูกกว่าที่อื่น เชื่อมั่นในตราหือ และหาซื้อที่อื่นไม่ได้ ส่วนการเลือกซื้อเครื่องพิมพ์ เครื่องควบคุมและสำรองไฟฟ้า เครื่องกวาดภาพ ระบบเครือข่ายมีเหตุผลการเลือกซื้อคือเชื่อมั่นในตราหือ การเลือกซื้อวัสดุสิ้นเปลือง(Accessory) มีเหตุผลการเลือกซื้อคือราคาถูกกว่ารายอื่น

ผลการศึกษาสามารถสรุปปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้คือ การบริการในแผนกบริการ ในการนัดหมายลูกค้าเนื่องจากไปพบลูกค้าไม่ตรงตามเวลานัดหมายทำให้การบริการล่าช้า แผนกบริการจึงควรมีการพิจารณาปรับปรุง การทำงานให้ตรงเวลา หากไม่สามารถไปพบลูกค้าได้ตามเวลานัดหมายควรแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อหลีกเลี่ยงการไม่พึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรคัดเลือกช่างบริการที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การทำงานของแผนกบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ช่างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การบริการในแผนกขาย พนักงานขายควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลกับลูกค้า มีการฝึกอบรมในด้านผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจำหน่ายสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีการปรับปรุงราคาสินค้าให้เหมาะสมกับราคาตลาดอยู่ตลอดเวลา