

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านสมบุญวิทยุ อำเภองาว จังหวัดลำปาง
ผู้จัดทำ	: นายชัยวัฒน์ เครือระยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. จิระ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กรกฎาคม 2544
จำนวนหน้า	: 54 หน้า

การสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อร้านสมบุญวิทยุ อำเภองาว จังหวัดลำปาง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นและปัญหาในการใช้บริการของผู้บริโภคในเขตอำเภองาวที่มีต่อการให้บริการของร้านสมบุญวิทยุ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้บริโภคในเขตอำเภองาว จำนวน 150 ราย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35 – 45 ปี มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำของร้านสมบุญวิทยุมากกว่า 10 ปี ผู้บริโภคเหล่านี้ตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านสมบุญวิทยุ โดยคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ มากที่สุด และราคาสินค้าและบริการจากร้านเป็นลำดับแรก

ด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการในการซื้อสินค้าจากร้านสมบุญวิทยุ ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ดีต่อการบริการในการซื้อสินค้าและมีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับพอใจสำหรับการบริการซ่อมสินค้าจากร้านสมบุญวิทยุ โดยมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอายุที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านปัญหาการบริการของร้านสมบุญวิทยุนั้น ผู้บริโภคเห็นว่าปัญหาในการบริการหลังการขาย อยู่ที่การเอาใจใส่ต่อการบริการของร้าน ปัญหาในแผนกขายสินค้าเป็นการบริการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรายละเอียดสินค้าของพนักงานขาย ปัญหาในแผนกซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า และเครื่องมือการเกษตร เป็นปัญหาความรับผิดชอบต่อการซ่อมสินค้าของร้าน ปัญหาในการชำระค่างวดสินค้าเงินผ่อน เป็นการให้โอกาสลูกค้าในการชำระค่างวด และการแก้ไขปัญหาการบริการของร้าน

สมบูรณวิทย์ ผู้บริโภคเห็นว่า ต้องดำเนินการแก้ไขในส่วนขอเทคนิควิธีการให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินผ่อน และพนักงานบริการในทุกแผนก

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ถึงแม้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ดีต่อการบริการของทางร้าน แต่ทางร้านก็ไม่ม่ึงนอนใจและควรมีการรักษาระดับการให้บริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอ นอกจากนี้แล้วก็ควรหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพมาก ๆ ยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคให้มากกว่าเดิม และเพื่อเป็นการขยายและเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มีมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าในเขตอำเภอใกล้เคียงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษา ควรมีการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของพนักงานร้านสมบูรณวิทย์ และศึกษาถึงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานร้านสมบูรณวิทย์ เพื่อให้การบริหารและจัดการร้านสมบูรณวิทย์มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น