

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้า หจก. เคมเทคแอนด์เมคคอลลกรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ต่อการใช้เครื่องฟนสารเคมีชนิดหมอกควันยี่ห้อสวิง ฟอกซ์ และการบริการ
ผู้จัดทำ	: นางสาวรจนา อินตะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤศจิกายน 2545
จำนวนหน้า	: 45 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้า” หจก.เคมเทคแอนด์เมคคอลล กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ต่อการใช้เครื่องฟนสารเคมีชนิดหมอกควันยี่ห้อสวิงฟอกซ์ และการบริการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า หจก.เคมเทคแอนด์เมคคอลลกรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการใช้เครื่องฟนสารเคมีชนิดหมอกควันยี่ห้อสวิงฟอกซ์ และการบริการ และ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องฟนสารเคมีชนิดหมอกควันยี่ห้อสวิงฟอกซ์ และการบริการ

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามโดยรวบรวมกลุ่มประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นลูกค้าของบริษัทฯ จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 ราย การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ทางสถิติ t-test

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 31-35 ปี และ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด พึงพอใจระดับมากด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา

ความพึงพอใจจำแนกตามลูกค้าผู้จัดซื้อเครื่องฟน และลูกค้าผู้ใช้เครื่องฟน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าไม่มีความแตกต่างด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา และมีความแตกต่างด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด

การศึกษาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องฟ้นสารเคมีชนิดหมอกควันยี่ห้อสวิง ฟอกซ์และการบริการ ของบริษัทฯ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีปัญหาจากการใช้เครื่องฟ้นสารเคมีชนิด หมอกควันคือปัญหาไฟลุกที่ปลายท่อ รองลงมาคือปัญหาเสียงดัง สตาร์ทติดยาก มีน้ำหนักรวม และอะไหล่แพง

ผลการศึกษสามารถสรุปปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้คือ บริการด้าน บุคลากรในด้านการเตรียมพร้อมของช่างในการให้บริการ และด้านความสุภาพของช่างซ่อม เครื่องฟ้น ควรมีการพิจารณาปรับปรุงให้กระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทั้งกับกลุ่มลูกค้าที่เป็น ผู้พิจารณาจัดซื้อเครื่องฟ้น และกลุ่มลูกค้าที่ใช้งานเครื่องฟ้น บริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายใน ด้านการติดต่อกับพนักงานขายสะดวก รวดเร็ว ด้านพนักงานขายให้รายละเอียดของเครื่องฟ้น และ ด้านการติดต่อกับช่างซ่อมบำรุง ควรมีการพิจารณาปรับปรุงวิธีการขาย การให้ความรู้ และ รายละเอียดของเครื่องฟ้น วิธีการติดต่อกับพนักงานขายและช่างซ่อมบำรุงที่สะดวก เช่น การติดต่อ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทั้งกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้พิจารณา จัดซื้อเครื่องฟ้น และกลุ่มลูกค้าที่ใช้งานเครื่องฟ้น บริการส่งเสริมการขายในด้านการให้เครดิต ในการซื้อเครื่องฟ้น ด้านการสาธิตการใช้เครื่องฟ้น และด้านการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ เครื่องฟ้น พนักงานขายควรมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลกับลูกค้า ได้ทันทีทันเวลา เมื่อลูกค้าสอบถาม เพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าโดยการฝึกอบรมในด้านผลิตภัณฑ์ที่บริษัท จำหน่ายสม่ำเสมอและต่อเนื่องให้กับพนักงาน เพื่อพนักงานจะสามารถสาธิตการใช้งานให้กับ ลูกค้าได้ทั้งกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้พิจารณาจัดซื้อเครื่องฟ้น และกลุ่มลูกค้าที่ใช้งานเครื่องฟ้น พนักงานและช่างซ่อมบำรุง ควรเน้นการบริการด้านกระบวนการในเรื่องการส่งสินค้าตรงเวลา คุณภาพของเครื่องฟ้นหลังการซ่อม ความรวดเร็วในการส่งอะไหล่ เพื่อให้เกิดความประทับใจ และเชื่อใจในการเลือกใช้บริการ