หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการปฏิบัติงานในการลดปริมาณการเปลี่ยนคืนสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้โลตัส สาขาชลบุรี)
ชื่อนักศึกษา	นางสาววรัญญา ไชยยันบูรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ปณิตา ตั้งชัยชนะ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

คู่มือการปฏิบัติงานในการลดปริมาณการเปลี่ยนคืนสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อลดปริมาณการเปลี่ยน - คืนสินค้า 2) เพื่อเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจให้กับลูกค้า หลักจากได้รับการบริการเปลี่ยนสินค้า โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ การเปลี่ยน-คืนสินค้ากับทางบริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาชลบุรี)

ตั้งแต่วันที 6 พฤษภาคม - 30 กันยายน พ.ศ. 2556 จำแนกตามแผนกสินค้า รวมเป็นจำนวน 7 แผนกดังนี้ 1) แผนกสินค้าบริโภค(GROCERY FOOD) 2) แผนกสินค้าอุปโภค (GROCERY NON - FOOD) 3) แผนกอาหารสด (FRESH FOOD) 4) แผนกเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย(APPAREL) 5) แผนกเครื่องมือ เครื่องใช้ (HARD LINE – HOME) 6) แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ (HARD LINE – ELECTRONIC) 7) พนักงานแคชเชียร์ (CASHIER)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดทำแผนภูมิโดยจำแนกตามแผนกและสาเหตุต่าง ๆ ออกเป็นจำนวนครั้งของในแต่ละเดือน หาค่าร้อยละ (%) ค่าสูงสุด (MAX) ค่าต่ำที่สุด (MIN) ของข้อมูล และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า

1. เดือนพฤษภาคม พบว่ามี จำนวนลูกค้ามาใช้บริการในการเปลี่ยน-คืนสินค้ากับบริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาชลบุรี) โดยแผนก APPAREL มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.80 และแผนก FRESH FOOD PAREL มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.14

SPU CHONBURI

2. เดือนมิถุนายน พบว่า มีจำนวนลูกค้ามาใช้บริการในการเปลี่ยน-คืนสินค้า กับ บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาชลบุรี) ดังนี้ แผนก GROCERY FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.10 และ แผนก FRESH FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.58

3. เดือนกรกฎาคม พบว่า มีจำนวนลูกค้ามาใช้บริการในการเปลี่ยน-คืนสินค้า กับ บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาชลบุรี) ดังนี้ แผนก GROCERY FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.67 และ แผนก FRESH FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.75

4. เดือนสิงหาคม พบว่ามีจำนวนลูกค้ามาใช้บริการในการเปลี่ยน-คืนสินค้า กับ บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาชลบุรี) ดังนี้ แผนก GROCERY FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.49 และแผนก FRESH FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.32

5. เดือนกันยายน พบว่ามีจำนวนลูกค้ามาใช้บริการในการเปลี่ยน-คืนสินค้า กับ บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาชลบุรี)ดังนี้ แผนก GROCERY FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.84 และแผนก FRESH FOOD มีสถิติในการเปลี่ยน-คืนสินค้า จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.07

6. จากการเปรียบเทียบจำนวนการเปลี่ยน-คืนสินค้าของเทสโก้โลตัส สาขาชลบุรี ตั้งแต่เดือนมิถุนายน มีสถิติในการเปลี่ยน – คืนสินค้ามากที่สุด จำนวน 917 ครั้ง ต่อมาเป็นเดือนกรกฎาคม 539 ครั้ง เดือนพฤษภาคม จำนวน 490 ครั้ง เดือนกันยายน 467 ครั้ง และเดือนสิงหาคม จำนวน 373 ครั้ง ตามลำดับ

7. จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานจุดบริการลูกค้า เรื่องการเปลี่ยน-คืนสินค้าโดยการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ พบว่า ความพึงพอใจจากการสอบถามผ่านทางโทรศัพท์จะได้ผลเฉลี่ยทั้งสิ้น 4.73 ซึ่งหมายถึง อยู่ในเกณฑ์คะแนนที่มากที่สุด แสดงถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ เปลี่ยน – คืนสินค้า

SPU CHONBURI