

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อีซูซู ศาลาฟาสเตอร์เชียงใหม่ (สาขาหน้า โรงเรียนปิ่นสร้อยัล)
ผู้จัดทำ	: นาย จิรวัดณ์ วิศิษฐ์ผล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2549
จำนวนหน้า	: 52

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อีซูซู ศาลาฟาสเตอร์เชียงใหม่ (สาขาหน้าโรงเรียนปิ่นสร้อยัล) ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001- 20,000 บาท ซึ่งร้อยละอีซูซูมาจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด อีซูซู ศาลาฟาสเตอร์ เชียงใหม่(สาขาหน้าโรงเรียนปิ่นสร้อยัล) โดยให้เหตุผลในการตัดสินใจซื้อรถยนต์กับตัวแทนจำหน่ายดังกล่าว เนื่องจาก มีการบริการหลังการขายที่ดี สถานที่ตั้งของตัวแทนจำหน่ายมีความสะดวก พนักงานขายมีการบริการที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ เคยซื้อรถยนต์ที่ตัวแทนจัดจำหน่ายดังกล่าวมาก่อน มาใช้บริการเป็นประจำและจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป นอกจากนี้ได้ศึกษาความต้องการการบริการจากศูนย์นี้พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ศูนย์บริการ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ การบริการรถยนต์รับ – ส่ง การบริการส่งไปรษณีย์บัตรเดือนเมื่อถึงเวลากำหนดนัดหมาย การบริการนอกสถานที่ (นอกเวลาทำการและวันหยุด และอินเทอร์เน็ตไว้คอยบริการ การมาใช้บริการนอกเวลาทำการ จันทร์-เสาร์ (8.00-17.00) และเปิดบริการวันอาทิตย์

ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ แผนกต้อนรับส่วนหน้าของศูนย์บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสุภาพอ่อนน้อมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ความรวดเร็วในการต้อนรับรถของพนักงานการต้อนรับ ความสะอาดของสถานที่ตั้ง การบริการของศูนย์บริการมีมาตรฐานไว้วางใจได้

ความพึงพอใจแผนกช่างซ่อม พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการซ่อม ความสุภาพอ่อนน้อมและมารยาทในการให้บริการของพนักงานซ่อม การแต่งกายของพนักงานช่างซ่อม ความเอาใจใส่ของพนักงานในระหว่างการส่งมอบรถ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการซ่อม

ความพึงพอใจแผนกชำระค่าบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการชำระค่าบริการ ความสุภาพอ่อนน้อมและมารยาทในการให้บริการของพนักงาน

ความพึงพอใจแผนกห้องพักรถลูกค้า พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดและความปลอดภัยของห้องพักรถลูกค้า คุณภาพของทีวีในห้องพักรถลูกค้า ความเย็นของเครื่องปรับอากาศในห้องพักรถลูกค้า ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักรถลูกค้า