

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ จำกัด สาขามหิดล
ผู้จัดทำ	: นางสาวมินตรา ราโชมาศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ฐิติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2549
จำนวนหน้า	: 71 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ จำกัด สาขามหิดล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ จำกัด สาขามหิดล มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท โตโยต้า เชียงใหม่ จำกัด สาขามหิดล จากการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 20 สิงหาคม 2549 โดยทดสอบค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่ามีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.983

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่นำรถเข้ามาใช้บริการเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท กลุ่มผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการส่วนใหญ่จะนำรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเข้ามาใช้บริการ และมีประเภทรถยนต์รุ่น VIGO เข้ามาใช้บริการมากที่สุด อายุของรถที่มารับบริการมีอายุเฉลี่ย 3.67 ปี มีปริมาณการครอบครองรถบรรทุกขนาดเล็ก (รถกระบะ) มากที่สุด ส่วนใหญ่นำรถเข้ามาใช้บริการในเวลาปกติ จันทร์-ศุกร์ และนำรถเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการมากกว่า 1 ครั้ง ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับเอกสารประชาสัมพันธ์จากศูนย์บริการ โดยมีผู้ที่ต้องการและไม่ต้องการเอกสารประชาสัมพันธ์จากศูนย์บริการในสัดส่วนที่เท่ากัน

ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการในศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า เชียงใหม่ จำกัด สาขามหิดล พบว่า ผู้ที่เข้าใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพบริการ 10 ปัจจัย ในระดับที่มากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความมีน้ำใจ ด้าน

การเข้าถึงลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการติดต่อสั่งการ ด้านความสามารถ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความไว้วางใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคม (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพบริการระหว่าง 2 ปัจจัย (Testing Two Sample Mean) พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความมีน้ำใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการติดต่อสั่งการ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความไว้วางใจ มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยเพศหญิงจะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย 6 ปัจจัยที่ได้กล่าวมานั้นในระดับที่สูงกว่าเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05