

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ อยู่ในเครือบริษัท ไทยศรีประกันภัยจำกัด สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นายพิรุณ สัจจ์สำราญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	มีนาคม 2554
จำนวน	47 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ อยู่ในเครือบริษัท ไทยศรีประกันภัยจำกัด สาขาเชียงใหม่ โดยทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ในเครือบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ จำนวน 250 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี เป็นพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อยู่ในเครือบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ ระดับมาก คือ ขนาดของอู่ซ่อมรถยนต์ ความมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือของอู่รถยนต์ ความปลอดภัยของอู่ซ่อมรถยนต์ เครื่องมือและอุปกรณ์ให้บริการซ่อมรถยนต์ได้มาตรฐาน

การจัดวางเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบไม่ก่อให้เกิดอันตราย พนักงานมีการสวมยูนิฟอร์ม สภาพรถยนต์ภายหลังการซ่อมเสร็จ สามารถใช้งานได้ดี คุณภาพและมาตรฐานของสีที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์ คุณภาพของอะไหล่รถยนต์ที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์ การทำความสะอาดภายนอกรถยนต์ หลักการซ่อม การทำความสะอาดภายในรถยนต์ หลังการซ่อม โครงสร้างของอู่ซ่อมรถยนต์มีมาตรฐาน สถานที่จอดรถเพียงพอ ความสะอาดของสถานที่ตั้งอู่ซ่อมรถยนต์

ความสะอาดภายในตู้ซ่อมรถยนต์ ห้องรับรองลูกค้า ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยของรถยนต์ก่อนส่งมอบ ความรับผิดชอบหลังการซ่อมแซม การตรวจสอบเช็คสภาพรถยนต์ก่อนเข้าซ่อม และออกไปนัดรับรถ การต้อนรับของพนักงาน แจ้งรายงานผลการซ่อมแก่ลูกค้าเป็นระยะ ได้รับรถตามวันและเวลาที่กำหนด ต่อเวลาในการให้บริการตามที่ได้นัดไว้ ความเอาใจใส่และมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน พนักงานสามารถให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงานและช่างที่ให้บริการ พนักงานสุภาพ นอบน้อมมีจำนวนพนักงานเพียงพอ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าก่อนการรับรถยนต์ที่ซ่อมเสร็จ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการใช้รถยนต์ การอำนวยความสะดวกในการรับรถยนต์ที่เข้ารับการซ่อม การให้บริการหลังการซ่อมรถยนต์ การติดตามผลการซ่อมของตู้ซ่อมรถยนต์ และความพึงพอใจระดับปานกลางคือ การให้ของสมนาคุณต่อผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบความแตกต่างพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตู้ซ่อมรถยนต์ในเครือบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด สาขาเชียงใหม่ มีความแตกต่างจำแนกตามระดับของตู้ คือคุณภาพและมาตรฐานของสีที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์ ความสะดวกของสถานที่ตั้งตู้ซ่อมรถยนต์ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าก่อนการรับรถยนต์ที่ซ่อมเสร็จ การอำนวยความสะดวกในการรับรถยนต์ที่เข้ารับการซ่อม พนักงานสามารถให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้ตรงความต้องการ พนักงานมีความรู้ และทักษะในการให้บริการ มีจำนวนพนักงานเพียงพอ และ ความปลอดภัยของตู้ซ่อมรถยนต์