

ค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์ซ่อมรถยนต์บริษัทโตโยต้า
ซัมมิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

Customer satisfaction at TOYOTA SUMMIT CAR Repair in Bangkok

ชื่อนักศึกษา นายศดาญ แสงพิทักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ปกรณั์ ปรึกษากรณั์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์ซ่อมรถยนต์บริษัทโตโยต้าซัมมิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ของลูกค้าบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ศูนย์ซ่อมรถยนต์บริษัทโตโยต้าซัมมิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ระหว่าง ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วยลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัท โตโยต้าซัมมิต จำกัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามพัฒนาขึ้นเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ค่าสถิติ ที่ใช้คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ศึกษาระดับการตัดสินใจการเลือกใช้บริการบริษัท โตโยต้าซัมมิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครของลูกค้าบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด โดยศึกษาความคิดเห็นของลูกค้า ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่เลือกใช้บริการ จำนวน 200 คน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนปัจจัยการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านระบบการบริการ แยกเป็นปัจจัยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีมาตรฐานและทันสมัย และให้ความสำคัญน้อยกับระยะเวลาในการจัดซ่อมมีการกำหนดเวลาเหมาะสม ด้านระบบบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับการรับประกันงานที่จัดซ่อมเมื่อเสร็จแล้ว และให้ความสำคัญน้อยกับการติดตามความพึงพอใจหลังการจัดซ่อม ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ และให้ความสำคัญน้อยกว่า พนักงานและช่างแต่งกายสุภาพและเป็นระเบียบ และความพึงพอใจในการบริการศูนย์ซ่อม โดยภาพรวมพึงพอใจมาก รองลงมาพึงพอใจปานกลางและพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ