

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และอะไหล่ บริษัทกันยง จำกัด (2) เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการของศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และ อะไหล่ บริษัทกันยง จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (3) ศึกษาข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้บริการในการให้บริการของศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และอะไหล่ บริษัท กันยง จำกัด โดยใช้ประชากรในการศึกษาจำนวน 26,280 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือใช้ความสะดวก (accidental or convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ แบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.96 และ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และอะไหล่ บริษัท กันยง จำกัด มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านการให้บริการภายนอก และด้านการบริการของศูนย์บริการ อยู่ใน ระดับมาก

2. ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และอะไหล่ บริษัท กันยง จำกัด ที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และอะไหล่ บริษัท กันยง จำกัด ที่มีอายุ อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้ บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการให้บริการภายนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการแต่งตั้งมิตซูบิชิ อิเล็กทริก และ อะไหล่ บริษัท กันยง จำกัด สรุปในสาระสำคัญ ดังนี้

ข้อเสนอแนะอันดับแรก พนักงานรับโทรศัพท์ควรมีความรู้ในการรับเรื่อง รองลงมาควรให้ช่างที่ออกไปให้บริการข้างนอกมีมาตรฐานเดียวกัน และควรติดตาม บริการนัดเวลาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

The purposes of this research were: (1) to study customer satisfaction at the Mitsubishi Electric Authorized Parts and Service Center of Kangyong Company Limited, (2) to compare the degree of customer satisfaction in regard to the aspects of gender, age, educational level, occupation, income and frequency of service, and (3) to survey customer suggestions concerning on service.

The research sample consisted of 394 customers selected from the population of 26,280 customers by using an accidental sampling method. A five-rating scale questionnaire with the reliability of 0.96 was developed by the researcher for purposes of collecting data. The data were analyzed, formulated and tabulated in terms of percentage, mean, and standard deviation. T-test and one-way analysis of variance (ANOVA) methods were used in the course of analyzing the data collected.

The findings of this study were as follows:

1. Overall, customer satisfaction with the Mitsubishi Electric Authorized Parts and Service Center at Kangyong Company Limited was found to be at a high level, as well as in the aspects of staff service, on-site service and the service center itself.

2. No significant differences were found in the level of satisfaction at the Mitsubishi Electric Authorized Parts and Service Center in regard to customers who differed in gender and educational level.

With regard to age, occupation and frequency of service, there were significant differences found in customer satisfaction at the Mitsubishi Electric Authorized Parts and Service Center. Moreover, statistically significant differences were found in the satisfaction level of customers with differences in income in regard to on-site service.

3. Customer suggestions included providing knowledgeable operators and certified on-site employees, as well as permitting the making of appointments for continuous air conditioner cleaning.