

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจัยด้านการบริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 10 สาขา จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้โค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัจจัยด้านการบริการของศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ด้านระบบการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกประเด็น

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยด้านระบบการบริการ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ ไคโยด้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

This research aimed to 1) study the service factors at Toyota Service Center in Bangkok Metropolis 2) survey the customers' satisfaction at Toyota Service Center in Bangkok Metropolis 3) study the relationship between the personal factors and the customers' satisfaction at Toyota Service Center in Bangkok Metropolis and 4) study the relationship between the service factors and the customers' satisfaction in Toyota Service Center in Bangkok Metropolis.

The sampling group of this research was 400 customers who received the service from 10 branches Toyota Service Center in Bangkok Metropolis area through Taro-yemane method. The research instrument was questionnaires. The data analysis was completed through computer software. The statistics which were used in this research are percentage mean standard deviation and hypothesis by Chi-square analysis that are : 1) The personal factors were related to the customers satisfaction at Toyota service center in Bangkok metropolis area. 2) The service factors were related to the customers satisfaction at Toyota service center in Bangkok Metropolis area.

The results of this research were as follows ;

1. The service factors of Toyota Service Center in Bangkok Metropolis were service procedure, service system and service staff. In addition, it was found that the level of the performance was at a high level service.

2. The customers' satisfaction towards Toyota Service Center in Bangkok Metropolis wasata high level.

3. It was found that the relationship between personal factors like genders, ages and educational level were not related to the customers' satisfaction. Never the less, it was found that the occupations and income had the relationship with the satisfaction.

4. For the relationship between service factors and customer' satisfaction, it was found that the service procedure the service system and the service staff were related to the customers satisfaction at Toyota Service Center in Bangkok Metropolis area.