

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการ บริษัทพิธานพาณิชย์ จำกัด สาขายะลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์ของศูนย์บริการ

2. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการหลังการขาย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยภาพรวมพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการซ่อม ด้านสถานที่ และด้านค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังค่อนข้างสูง ดังนั้น จึงเห็นควรที่บริษัทจะต้องปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังนี้

ด้านระบบการให้บริการ การให้บริการในการติดต่อด้านหมาย ควรมีการแนะนำลูกค้าให้โทรนัดหมายก่อนนำรถเข้ารับบริการในครั้งต่อไปเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว การต้อนรับและพักรอทำได้ไม่ทั่วถึงจึงควรจัดให้มีการอบรมพนักงานส่วนหน้าทุกคนให้ช่วยกันดูแลลูกค้า การทบทวนรายการซ่อมและประเมินราคาเพื่อตัดสินใจรับบริการ การอธิบายรายละเอียดงานซ่อมและประเมินราคาเพื่อตัดสินใจรับบริการ พนักงานที่มีหน้าที่รับรถจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของการรับรถ การวิเคราะห์อาการของจุดซ่อม การซ่อมและตรวจเช็ค หัวหน้าช่างควรวิเคราะห์จุดซ่อมและ

ตรวจเช็คอย่างละเอียด การติดตามหลังนำรถเข้าบริการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรติดตามลูกค้าทั้งทางจดหมายและโทรศัพท์ โดยควรเน้นย้ำกับลูกค้าว่าเป็นการติดตามหลังการซ่อม 3 วัน หลังนำรถเข้ารับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อลูกค้าไม่เสมอภาคกัน ควรเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพการซ่อม ช่างควรซ่อมหรือแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องภายในครั้งแรก และซ่อมเสร็จส่งมอบตามเวลานัดหมาย ควรให้หัวหน้าช่างเป็นผู้วิเคราะห์รถทุกคันที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งควบคุมดูแลช่างในการซ่อมรถพร้อมทั้งเวลาในการซ่อมรถ ความสะอาดรถหลังการซ่อมเป็นสิ่งสำคัญดังนั้น จึงควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ดูแลเรื่องความสะอาดของรถทั้งภายในและภายนอก

ด้านสถานที่ ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ ควรกำหนดให้ช่างดูแลช่องซ่อมให้สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา เช่น เมื่อน้ำมันหยดลงพื้นต้องทำความสะอาดทันที ความสะอาดของห้องรับรองลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญมากเนื่องจากลูกค้าใช้เวลาอยู่ในห้องพักรับรองเป็นเวลานาน จึงควรเน้นให้แม่บ้านเพิ่มความถี่ในการดูแลห้องรับรองลูกค้า ความสะอาดสบายของห้องรับรองลูกค้า ควรเพิ่มห้องรับรองให้กว้างขึ้น และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้เอนนอนได้นิคมสารหลากหลายประเภท มีทั้งนิคมสารสำหรับผู้ชายและผู้หญิง ความสะดวกของสถานที่จอดรถ ควรให้มีการเพิ่มที่จอดรถหรือจัดพนักงานสำหรับรับรถลูกค้าด้านหน้าเพื่อนำไปหาที่จอดให้

ด้านค่าใช้จ่าย ค่าแรงควรลดราคาลงมาเพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่และร้านซ่อมภายนอกที่อยู่ในจังหวัดยะลา ค่าอะไหล่ เนื่องจากมีร้านค้าภายนอกขายอะไหล่เทียบจำนวนมาก จึงควรนำอะไหล่แท้และอะไหล่เทียบมาโชว์ให้ลูกค้าทราบถึงความแตกต่าง รวมทั้งอบรมพนักงานรับรถให้ทราบถึงความแตกต่างของอะไหล่แท้และเทียบ เพื่ออธิบายให้ลูกค้าทราบ นอกจากนั้นควรลดราคาค่าอะไหล่ให้ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

The study on Customers' Satisfaction on Car Post-purchasing Services : A Case Study of Service Center of Pithan Commercial Co. Ltd., Yala Branch has the following objectives:-

1) To study level of customers' satisfaction on car post-purchasing services of service center

2) To use finding to improve post-purchasing services.

Samples of the study are 226 customers. Questionnaires are used for data collection.

Findings could be concluded that level of customer satisfaction is in overall at moderate level. When considering in each component, customers' satisfaction on service providers is at high level, while service, providing system, quality of repairs place of services and service fee are at moderate level.

Recommendation :-

Due to high expectation of customers, the company should respond to customers' needs in the following issues.

Service providing system. For appointment service, recommendation to make telephone appointment before the next service is needed to assure customers, convenience. Other activities are staff training on customer reception, review of repair items and price evaluation to accommodate customers' decisions for services, explanation in details of repair work and price evaluation before making decision for

services. Checking in staff must follow car check-in procedures; damage analysis, repair and checking must be deeply considerate; monitoring 3 days after repair by telephone and writing should be made.

Service providers. Equal treatment to customers without discrimination should be emphasized. All customers should be treated equally upon working procedures.

Quality of repair. The mechanics should provide right repair and be able to solve problem in the first time. Delivery of service should be on-time. Chief of mechanics should provide damage and repair analysis and should supervise other mechanics in repair work and in time used for repair. Cleanliness after repair is important therefore, staff to clean inside and outside car should be assigned specifically.

Place of service. Cleanliness of service center is needed. Mechanics should be aware of cleanliness in repair section all time such as oil drop on the floor is needed to clean immediately. In addition, cleanliness of customer reception area is necessary because customers spend long time in the area. Cleaning in customer area must be increased. Customer area should be extended to provide more convenience. Other facilities in customer area should be added such as adjusted chair, various magazines for men and women. Increasing of parking area or velvet parking should be considered for customers' convenience.

Service fee. Labour fee should be reduced to be suitable to the area and other service centers in Yala. Since there are plenty of unreal spared parts, the center should compare and contrast between real and unreal for customers. The center should reduce spared parts fee in order to build customers' satisfaction.