175321

ชื่อปัญหาพิเศษ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ โตโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรีราชา ภายหลังการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ เบญจพร วิจิตรปิยะกุล
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ โตโยต้า พัทยา (1998) สาขาศรีราชา ภายหลังการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์ ภายหลังการนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาข้อมูลเอกสารและข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม และใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติไคสแควส์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลในการตัดสินใจเลือกนำรถมาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการโตโยต้า พบว่าลำดับที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับ คือ ทำเลที่ตั้ง การซื้อจากตัวแทนจำหน่ายรถรายนี้ และฝีมือช่าง ตามลำดับ ในเรื่องความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้านกับความพึงพอใจของลูกค้าพบว่าความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อม การให้ความสำคัญกับเวลาของลูกค้าที่นำรถมาเข้ารับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องความสัมพันธ์ในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกับความพึงพอใจของลูกค้าพบว่า ความรู้ความชำนาญของช่าง คุณภาพงานซ่อม และซ่อมได้ถูกกับปัญหาที่เกิด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า และจากผลของการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการจากศูนย์บริการส่วนใหญ่จะมีการแนะนำญาติ หรือเพื่อนให้มาใช้บริการเมื่อมีโอกาส และถ้ามีความต้องการในการเปลี่ยนรถใหม่หรือซื้อเพิ่มเติม ส่วนใหญ่ซื้อรถของโตโยต้า ในระดับนัยสำคัญที่ .05