

บทคัดย่อ

T 144055

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่น ในจังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ กลุ่มลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่โซว์รูมโตโยต้าขอนแก่นในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 300 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละและเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก Chi – square test ในส่วนของการให้บริการจากแผนกต้อนรับ, แผนกธุรการและสถานที่, แผนกขายรถยนต์, แผนกการเงิน, แผนกบริการและตรวจซ่อม และแผนกลูกค้าสัมพันธ์

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่น ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อแผนกต้อนรับ, แผนกขายรถยนต์, แผนกการเงิน, แผนกบริการและตรวจซ่อม และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนลูกค้าที่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ ได้แก่ แผนกธุรการและสถานที่ จากการศึกษาค้นคว้า ยังมีปัจจัยที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในเรื่อง การส่งมอบรถใหม่ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย, การไม่ทำตามข้อตกลงที่ให้ไว้ และขาดการให้ข้อมูล และข่าวสารกับลูกค้า ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป และจากการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่น จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้, จำนวนสมาชิกในครอบครัว, ประเภทรถยนต์ที่ใช้ และวิธีการซื้อรถพบว่า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ข้างต้นพบว่า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโซว์รูมโตโยต้าขอนแก่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้