

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องยนต์ดีเซลเล็ก มิตซูบิชิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการของศูนย์เครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิ จากกรณีศึกษาได้แก่ ร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิทั่วประเทศ จำนวน 90 ร้านค้า

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีสถานประกอบการขนาดกลาง และติดต่อกับบริษัทมากกว่า 5 ปี สำหรับในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยในเรื่องความเชื่อถือไว้วางใจจะมีความพึงพอใจมากที่สุดสำหรับปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการเครื่องยนต์ดีเซลเล็กมิตซูบิชิ พบว่าในเรื่องอะไหล่ไม่เพียงพอและการขนส่งล่าช้า จะมีปัญหามากที่สุด ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) บริษัทควรจัดให้มีการอบรม ฝึกสอนแนะนำสินค้าอย่างละเอียดเพื่อให้เกิดความชำนาญ 2) บริษัทควรจัดอะไหล่ที่ใช้ซ่อมบำรุงให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และจัดส่งให้แน่นอน 3) ให้บริการแบบไม่มีวันและเวลาหยุด โดยการสับเปลี่ยนพนักงาน