หัวข้อโครงงาน ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท ไทยธาดามอเตอร์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา นายดิษเดช จารุผลศิริ
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วราพร ดำจับ
สาขาวิชา การออกแบบสื่อดิจิทัล
คณะ นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท ไทยธาดามอเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท ไทยธาดามอเตอร์ จำกัด จากการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ประกอบอาชีพ ค้าขาย ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท มิตซูบิชิ ไทยธาดา มอเตอร์ จำกัด สามารถจำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างตามหัวข้อดังนี้ 1.ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน คือ ความสามารถในการอธิบายแจกแจงค่าใช้จ่าย กริยามารยาทและการแต่งกาย ความรวดเร็วและการเอาใจใส่ในการตอบคำถาม กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02 2.ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ คือ ความสะดวกสบายของห้องรับรองลูกค้า ความสะอาดและสะดวกสบายของห้องน้ำ สถานที่ตั้งศูนย์บริการเดินทางมาสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.013.ความพึงพอใจที่มีต่ออาหารและเครื่องดื่ม คือ อาหารและเครื่องดื่มสำหรับบริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.154.ความพึงพอใจที่มีต่อเวลา คือ ส่งมอบรถตรงต่อเวลานัดหมายกับลูกค้า ความสามารถในการให้บริการตามวันเวลาที่ถูกต้อง ระยะเวลาโดยรวมของการเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.07 และความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10

ปัญหาและอุปสรรคคือแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ มิตซูบิชิ ไทยธาดา มอเตอร์ จำกัดแต่ลูกค้ากรอกแบบสอบถามไม่ครบถ้วน และแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ มิตซูบิชิ ไทยธาดา มอเตอร์ จำกัดไปแล้วแต่ไม่ได้รับคืนแก้ไขโดยโทรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้าที่กรอกข้อมูลไม่ครบ และพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุดทั้งแจกแบบสอบถาม ในศูนย์บริการและ โทรสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์

SPU CHONBURI