หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานรถยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด สาขาสัตหีบ
ชื่อนักศึกษา	นางสาว เอมิกา บุญเพ็ญ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ ธีรุตย์ กนกธร
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ทำวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานขายรถยนต์ บริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด สาขาสัตหีบ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของลูกค้าที่ซื้อรถกับโชว์รูมอีซูซุ สาขาสัตหีบ ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานขายรถยนต์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและการศึกษาความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 96 คน พบว่า โดยส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย อายุ 20 - 30 ปี มีสถานะภาพสมรส ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ตามลำดับ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นต่อพนักงานขายมีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานขายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พนักงานขายมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างให้บริการ พนักงานขายสามารถแนะนำรุ่นรถได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความรู้เรื่องรถสามารถอธิบายถึงคุณสมบัติ ขอได้เปรียบและคุณประโยชน์ของรถได้ชัดเจน พนักงานมีการทำงานอย่างเป็นระบบ ความรวดเร็วในการตอบกลับข้อมูลต่างๆของพนักงานขาย และความรวดเร็วในการบริการ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีระดับความคิดเห็นต่อมีการบริการให้ความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือได้รับบริการตรงความต้องการ ขั้นตอนการบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม

SPU CHONBURI