| | |
|---|---|
| ชื่อหัวข้อ | การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการนำชัย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ A STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION OF NUMCHAI SERVICE CENTRE |
| ชื่อนักศึกษา | นางสาวรุ่งจิรา ศรีจันดี |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจบัณฑิต |
| สาขาวิชา | การจัดการ |
| ปีการศึกษา | 2559 |

---

## บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการนำชัย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยจะมีลูกค้าเป็นผู้ทำการประเมินแบบสอบถาม เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการนำชัย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อเรื่องใดบ้างมากน้อยเพียงใด โดยจะนำเอาหัวข้อที่มีคะแนนน้อยสุด มาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากยิ่งขึ้นและได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการทำการประเมินผลและนำผลที่ได้มาทำการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยผลที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งความสะดวกสบายในการเดินทางและสถานที่สำหรับจอดรถ และป้ายหน้าร้านที่โดดเด่นรวมไปถึงบรรยากาศภายในของศูนย์บริการนำชัย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือพนักงานมีเพียงพอและการสื่อสารของพนักงานชัดเจน

SPU CHONBURI