หัวข้อสหกิจศึกษา	ความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการหลังการเคลม กรณีศึกษา บริษัทบริษัท ฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี่ (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสุวิมล สืบเพ็ง
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์จีรวรรณ ลอออรรถพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

กรณีศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการหลังการเคลม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้าของบริษัทฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี่ ประเทศไทย (จำกัด) ที่ยังมีการติดต่อซื้อขายกับบริษัทอยู่ จำนวน 81 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำสินค้าประเภทสวิตซ์เข้าใช้บริการของบริษัทฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี่ ประเทศไทย (จำกัด) ลูกค้ามีการนำสินค้าของบริษัทส่งซ่อมกับภายนอกหรือทีมวิศวะภายในของลูกค้า จากการสอบถามลูกค้า ลูกค้าเคยมีการส่งซ่อมจริง ลูกค้าเข้ารับบริการที่บริษัทฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี่ ประเทศไทย (จำกัด) 1-3 ครั้ง และ 4-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 50 ลูกค้าต้องการให้บริษัทบริการต่อผลิตภัณฑ์ที่เข้ารับการเคลม คือ ซ่อมผลิตภัณฑ์ร้อยละ 39.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี่ ประเทศไทย (จำกัด) ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 4.85 ด้านความพึงพอใจต่อราคา (กรณีมีค่าใช้จ่าย) โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 4.80 ด้านความพึงพอใจระหว่างให้บริการต่อผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 4.58 ด้านหลังการเข้ารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 4.58 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงเลือกที่จะใช้สินค้าและบริการจากบริษัทฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี่ ประเทศไทย (จำกัด) มีจำนวน 68 ราย

SPU CHONBURI