หัวข้อสารนิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจของศูนย์บริการชลบุรีอีซูซุเซลส์
จำกัด

ชื่อผู้ศึกษา มนต์ณัฐ์สาระนันท์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ณัฐกานต์บุญอยู่

ระดับการศึกษา นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์

คณะ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

พ.ศ. 2557

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าศูนย์บริการบริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าศูนย์บริการบริษัทชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของ ศูนย์บริการบริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด ผลการศึกษาได้พบว่าในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ ทำให้ได้ทราบรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลักษะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-45ปี ประกอบอาชีพผู้บริหาร/พนังงาน ห้างร้าน และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,000-40,000 บาท

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องความพึงพอใจต่อศูนย์บริการ บริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องมีขนม น้ำดื่ม ไว้บริการลูกค้า มากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านอื่นๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกันคือ เรื่องกริยา มารยาท และการแต่งกายของพนักงานที่ปรึกษาบริการ เรื่องสถานที่ตั้งศูนย์บริการเดินทางมาสะดวก เรื่องความรู้และความสามารถในการตอบคำถามของพนักงาน เรื่องความรวดเร็วและความเอาใจใส่ของพนักงาน เรื่องความสามารถในการอธิบายแจกแจงค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง รองลงมาคือ เรื่องความสะดวกสบายของห้องพัก เรื่องความสะอาดและสะดวกของห้องน้ำ เรื่องความสามารถในการให้บริการตามวันและเวลาที่ถูกต้อง

ส่วนความพึงพอใจที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ เรื่องการส่งมอบรถตรงเวลาที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เรื่องระยะเวลาโดยรวมของการเข้ารับบริการ
อุปสรรคที่พบ ช่างซ่อมบำรุงมีจำนวนไม่เพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้ลูกค้าต้องใช้เวลานานในการรอซ่อม ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในศูนย์บริการชลบุรีอีซูซุเซลส์

SPU CHONBURI

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกงานที่ศูนย์บริการบริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด มาจัดทำสารนิพนธ์เล่มนี้ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดในสารนิพนธ์เล่มนี้ จัดทำขึ้นระหว่างการฝึกปฏิบัติงานในแผนกสต๊อกรถและงานทะเบียน ซึ่งจะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้หากขาดผู้ที่คอยช่วยเหลือทางด้านข้อมูลรวมไปถึงคำแนะนำต่างๆที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจึงขอขอบคุณพี่ๆพนักงานที่ข้าพเจ้าได้ฝึกงาน คือศูนย์บริการบริษัท ชลบุรีอีซูซุเซลส์ จำกัด ในแผนกสต๊อกรถและงานทะเบียน มา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณบิดามารดา ที่คอยให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจที่ดีให้เสมอมา คอยเลี้ยงดู เอาใจใส่ สอนให้ข้าพเจ้ามีความอดทน ตั้งใจ มีความเพียรพยายาม และเป็นคนดีของสังคม

ในส่วนของสถานศึกษา ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์ ณัฐกานต์บุญอยู่ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำสารนิพนธ์เล่มนี้ คอยให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไข จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณอาจารย์คณะนิเทศศาสตร์ทุกท่าน เพื่อนๆทุกคน เป้ ขนมถ้วย จอยหนิง และพี่เบิร์ดที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

มนต์ณัฐ์สาระนันท์

SPU CHONBURI