



ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

นางสาว ชฎาภรณ์ พูลสุวรรณ

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยุวราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา คุณ สุรารัตน์ จิตรครบุรี



ชื่อสถานประกอบการ บริษัท โตโยต้า นครปฐม สาขาพุทธมณฑลสาย5

บทคัดย่อ

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ โตโยต้า นครปฐม สาขาพุทธมณฑลสาย 5 มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ โตโยต้า นครปฐม สาขาพุทธมณฑลสาย 5 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า มีผลคะแนน CSI สะสม ในเดือนมิถุนายน มีคะแนนมากที่สุด ลูกค้าให้ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการนำรถเข้ารับบริการ ลูกค้าให้ความพึงพอใจบริการมารยาทหรือความสุภาพของพนักงานรับรถ ลูกค้าให้ความพึงพอใจ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจความใส่ใจของพนักงานระหว่างส่งมอบรถ ลูกค้ามีความพึงพอใจซ่อม/เช็คได้ครบถ้วนตามรายการที่แจ้งไว้ และ เปอร์เซ็นต์ความประทับใจไม่รู้ลืมอยู่ในเดือนพฤษภาคมมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท โตโยต้า นครปฐม จำกัด

สาขาพุทธมณฑล สาย 5

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ขั้นตอนเตรียมงาน : ประชุมวางแผนงานภายในแผนกบริการและพัฒนาธุรกิจเพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการดำเนินงานและรูปแบบธุรกิจขององค์กร
2. ขั้นตอนค้นหาข้อมูล : ทำการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบริษัท โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการฝ่ายบริการ พนักงานที่ปรึกษา และเก็บ ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายงาน เช่น ข้อมูลบริษัท เป็นต้น
3. ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล : นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลค่าความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละเดือนจากฐานข้อมูลบริษัท

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ โตโยต้า นครปฐม จำกัด สาขาพุทธมณฑลสาย5
2. ได้แนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายกลุ่มระดับคะแนนค่า CSI