

ชารา คงคำธาร 2550: การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร ด้วยการประยุกต์ใช้สมการถดถอยพหุคูณ กรณีศึกษาศูนย์บริการซ่อมแอร์รถยนต์ ปริญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการวิศวกรรม) สาขาการจัดการวิศวกรรม ภาควิชา วิศวกรรมอุตสาหกรรม ประชานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ก้องกิติ พุสวัตต์, Ph.D. 86 หน้า

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาดังปัญหาของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มีความจำเป็นอันเนื่องมาจากความรุนแรงในการแข่งขันของธุรกิจเครื่องปรับอากาศรถยนต์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการหลังการขาย จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ทำให้ต้องเพิ่มความสำคัญต่อการวิเคราะห์และการนำไปใช้ของข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ การศึกษาจะทำการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลกับลักษณะเฉพาะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น เพศ, อายุ, รวมไปถึงรายรับที่บริษัทได้จากลูกค้ากลุ่มดังกล่าว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริษัทสามารถจัดเตรียมรูปแบบการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลในการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไร

ได้มีการหาความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้ในหลายลักษณะ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้ากับการใช้บริการซ้ำ, ความพึงพอใจของลูกค้ากับรายรับและการแก้ไขงานซ่อมกับรายรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าได้ทำการจัดเก็บโดยการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าจำนวน 300 รายที่เข้ามาใช้บริการในช่วงระยะเวลา 10 เดือน แบบสอบถามประกอบไปด้วยข้อมูลเฉพาะของลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนี้ยังได้มีการวิเคราะห์หาผลกระทบของช่วงเวลาที่จะเกิดขึ้นได้ ผลการศึกษาโดยรวมพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อรายรับ (ที่ระดับนัยสำคัญ 95.3%) จากผลดังกล่าวทำให้มีความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงนโยบายและแผนการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ดังตัวอย่างข้อเสนอแนะ เช่น ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า และการลดระยะเวลาในการให้บริการ