

งานค้นคว้าอิสระเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัทพัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
นักศึกษา	นางสาวชลธิชา ปิ่นนะสุ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
ปีการศึกษา	2550
จำนวนหน้า	70 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัทพัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อ ของบริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 344 คนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ซึ่งผ่านการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้เท่ากับ 0.944 โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) และค่าเฉลี่ย (Mean) และนำเสนอการรายงานผลการวิจัย (Research report) และค่าสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี สถานภาพครอบครัว มีสถานภาพสมรส และมีบุตรแล้ว ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้รวมของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท โดยสินทรัพย์ส่วนใหญ่ที่นำมาใช้บริการกู้ยืมเงิน คือรถยนต์ และลูกค้าส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางบริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาในด้านของความพึงพอใจเมื่อแยกตามคุณภาพบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ โดยเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จากคะแนนเฉลี่ยโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก รองลงมาตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามรายได้รวมของครอบครัวต่อเดือนพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านบริการที่เป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐาน มีความแตกต่างกันตามลักษณะรายได้รวมของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05