

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากศูนย์บริการบริษัท เจริญมอเตอร์เบนซ์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายวิสัน หงษ์พร้อมญาติ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. จิระ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2547
จำนวนหน้า	: 63 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบำรุงรักษารถและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการบริษัทเจริญมอเตอร์เบนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) จากลูกค้าของศูนย์บริการบริษัทเจริญมอเตอร์เบนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจำนวน 150 ราย

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 41 – 50 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 90,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ครอบครองรถยนต์เป็นเวลา 7 – 9 ปี มีความรู้ความเข้าใจเล็กน้อยเกี่ยวกับระบบกลไกของเครื่องยนต์ จึงใช้วิธีดูแลรักษาโดยใช้บริการของศูนย์บริการ มีการตรวจเช็ครถยนต์ตามกำหนดเหตุผลที่ใช้บริการศูนย์เจริญมอเตอร์เบนซ์เพราะซื้อรถจากบริษัท และมีความรู้สึกประทับใจต่อการบริการ ในการมาใช้บริการครั้งนี้ส่วนใหญ่ใช้บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่น เพราะครบกำหนดเวลาเปลี่ยน

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการเจริญมอเตอร์เบนซ์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก เรียงลำดับตามความพอใจมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์บริการ พนักงานให้บริการส่วนหน้าของศูนย์บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการ ด้านช่างซ่อมของศูนย์บริการ ด้านการให้บริการของศูนย์บริการ และด้านราคาค่าบริการ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมการขายลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ไม่มีความแตกต่างความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ทุกกรณี จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ทั้งหมด ส่วนการจำแนก
ผู้ใช้บริการตามระยะเวลาการครอบครองรถยนต์ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ในด้านปัจจัยด้าน
สถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์หรือ
ส่งเสริมการตลาด ส่วนการทดสอบสมมติฐานโดยการจำแนกผู้ใช้บริการตามความรู้เกี่ยวกับระบบ
กลไกรถยนต์ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ในด้านปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
และด้านการให้บริการของศูนย์บริการ

PAYAP UNIVERSITY