

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์
ในตำบลคอนจั่น จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายกวีวัฒน์ เทพคลไชย

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์พลสิทธิ์ สัทธิชมภู

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของพนักงานขายในตำบลคอนจั่น จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นลูกค้ำที่ซื้อรถจำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลงานการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายเชิงวิเคราะห์ และกราฟเปรียบเทียบ ผลการศึกษาพบว่า

การให้บริการต่อการให้บริการรถยนต์ในตำบลคอนจั่นถือว่าเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่งในกลุ่มผู้ใช้รถยนต์เนื่องจากง่ายต่อการเดินทางไปใช้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วและมีบริการให้เลือกหลากหลายปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านการบริการพบว่าประชากร มีความพึงพอใจมากเอาใจใส่ลูกค้ำทุกรายอย่างทั่วถึงที่ค่าเฉลี่ย 4.21 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 – 0.71 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเครื่องยนต์พบว่าประชากร มีความพึงพอใจมากในเรื่องความสามารถอธิบายการใช้งานรถยนต์ เช่น การปรับที่นั่ง การใช้เกียร์ แนะนำการตรวจเช็คระยะรถยนต์หลังจากที่ใช้งานไปแล้ว ที่ค่าเฉลี่ย 4.01 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 – 0.71 และปัจจัยด้านการบริการหลังการขายพบว่าประชากร มีความพึงพอใจมากในด้านความรวดเร็วและกระตือรือร้นในการรับบริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.01 ที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 – 0.69 ซึ่งถือว่าเป็นตัวช่วยกระตุ้นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริการศูนย์บริการรถยนต์ในตำบลคอนจั่น จังหวัดเชียงใหม่

Independent Study Title Customer Satisfaction with Automobile Service Centers in Don Jun Sub-District, Chiang Mai Province

Author Mr. Kaveewat Thepdolchai

Degree Master of Education (Vocational Education)

Advisor Assoc. Prof. Palasit Sittichompoo

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the satisfaction of customer to the automobile sales representative in the Don Jun District, Chiang Mai Province. The target group in this study was 140 customers who bought the automobile from Siam Nissan Chiang Mai Head Office (Don Jun). The research instruments was the satisfaction questionnaire which divided into 4 parts; customers' general information, customers' service using behaviors, customer satisfaction to the automobile sales representative in the Don Jun District, Chiang Mai Province, and the suggestion. The data was analyzed by using percentage, mean, and standard deviation and presented by table captions and comparison graph.

The results of the study were concluded as follows:

The customers were satisfied the automobile sales representative in the Don Jun District, Chiang Mai Province at high level. Considering minor satisfaction in descending found that the service factor, customers were satisfied at high level about the servers were throughout attention and sale serving at 4.21 of mean and 0.59 – 0.71 of standard deviation. The engine knowledge factor, customers were satisfied at high level about the servers could explain the instruction of automobile such as seat setting, gear, car checking at 4.01 of mean and 0.59 – 0.71 of standard deviation. After-sales service factor, customers were satisfied at high level about service speedy and action at 4.01 of mean and 0.61 – 0.69 of standard deviation.