

ชื่อการค้นคว้าอิสระ

ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด
สาขา บางนา – ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย นายพัชรพงษ์ แสงไพรี ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จริยา กลิ่นจันทร์ 2) รศ. ปรีชา วัฒนาทิพย์ธารังค์
ปีการศึกษา 2557 จำนวน 161 หน้า คำสำคัญ ความคิดเห็นของลูกค้า ศูนย์บริการรถยนต์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา-ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา – ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา-ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบที และวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา-ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา-ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา-ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านผลิตภัณฑ์ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการเลือกใช้ศูนย์บริการรถยนต์ บริษัท มิตซูรูจเริญ จำกัด สาขา บางนา-ตราด กม. 26 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independent study title: Opinions of Customer Service Center of Mitsurungcharoen Company Limited, Bangna-trad Kilometer 26 Branch in Samut Prakan Province

Researcher: Mr. Pacharapong Pangpriree. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Chariya Klinchan 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong. Academic year: 2014. 161 pp. Keywords: customer opinions, car service centers

Abstract

This research aimed to: 1) study the opinions of customers at the service center of Mitsurungcharoen Company Limited, Bangna-trad kilometer 26 branch in Samut Prakan Province; and 2) compare the opinions of customers at the customer service center of Mitsurungcharoen Company Limited, Bangna-trad kilometer 26 branch in Samut Prakan Province. The sample consisted of 169 Mitsurungcharoen customers of Bangna-trad kilometer 26 branch in Samut Prakan Province. Data were analyzed by percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results showed that: 1) the opinions of Mitsurungcharoen customers Bangna-trad kilometer 26 branch in Samut Prakan Province was at high level; reviewing each part, it was found that the product, price, distribution channels, human resources, serving process and the physical environment were at high levels whereas the market promotion was at moderate level; and 2) the results of the customers opinions levels in choosing to have services at this branch classified by demographic data, it was found that the customers with different professions had different opinions in choosing services of this branch in term of the center products at the statistic significance level of .05. Moreover the customers with different educational levels had different opinions in choosing services of this branch in term of market promotion at the statistic significance level of .05.

Student's signature.....*Pacharapong Pa*

Independent study advisors' signatures 1. 2.