

ชื่อการค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต
จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายสุนทร สิงห์จันทร์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ.ปรีชา
วัฒนาทิพย์ธารงค์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 113 หน้า คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด และ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า

ลูกค้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ) และด้านการตอบสนองความต้องการ ผลการเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เฉพาะลูกค้าที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการตอบสนองความต้องการ ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1) 2)

Independent study title: Service quality provided by Import Car centre of ETON import corporation, khet Suan Laung, Bangkok.

Researcher: Mr. Soonthorn Singjan. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipthumrong. Academic year : 2009. 113 pp. Keyword: service quality

Abstract

The objectives of this research were to study the service quality provided by Import Car centre of ETON import corporation, khet Suan Laung, Bangkok and to compare the quality provided to customers classified by demographic characteristics. The sample constituted of 108 customers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The outcomes indicated that customers had overall opinions toward elements affecting the quality provided at high level. Considering into aspects, every of them was at high level which could be descending arranged as follows : safety, customer understanding, ability, gentleness, credibility, and needs response. The comparison of elements affecting the quality provided to customers classified by demographic characteristics indicated that only in different age, customers had different opinions toward the elements in overall at 0.05 significant level. Considering into aspect of customer understanding, customers in different age and monthly income had different opinions toward it in overall at 0.05. In the same way, customers in different occupation had different opinions toward needs response at 0.05 either

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1).....2).....