

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการล้าง อัดฉีดรถยนต์

ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน

นางสาวพรพิมล แก้วจันทร์หล้า

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ จินตนา สุนทรธรรม ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพร ปัญญาภิญโญผล กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ลีวิเกียรติ รัชชชานติ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง "ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ล้าง - อัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อบริการ ล้าง - อัดฉีดรถยนต์ ในธุรกิจคาร์แคร์ และสถานบริการน้ำมัน

ขนาดตัวอย่าง จำนวน 120 ราย ครึ่งหนึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจคาร์แคร์ อีกครึ่งหนึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากสถานบริการน้ำมัน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ ไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าเบี่ยงเบนควอดไทล์ และการทดสอบแมน - วิทนี ยู สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการล้าง - อัดฉีดรถยนต์ ในธุรกิจคาร์แคร์ และสถานบริการน้ำมัน เป็นชาย ร้อยละ 70 สถานภาพสมรสเป็นโสด ร้อยละ 55.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 57.5 มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 40.0 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 45.0 ใช้รถบรรทุกเล็ก(บิกอัพ) ร้อยละ 54.2

สมมุติฐานข้อที่ 1 ความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ในธุรกิจคาร์แคร์และสถานีบริการน้ำมัน แตกต่างกันในด้านดังต่อไปนี้ บริการของเจ้าของกิจการ บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการ บริการทำความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่นที่นอกเหนือจากการให้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการต่าง ๆ ของทั้งสองธุรกิจมีทั้งแตกต่างและไม่แตกต่าง ดังนี้

ความต้องการที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านบริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ และบริการทำความสะอาด

ความต้องการที่ไม่แตกต่าง ได้แก่ บริการของเจ้าของกิจการ บริเวณสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการอื่นที่นอกเหนือจากการให้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์

สรุปลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในธุรกิจคาร์แคร์ มีระดับความต้องการในบริการต่าง ๆ ดังนี้ **ความต้องการในระดับมากที่สุด** ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน และความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ

ความต้องการในระดับมาก ได้แก่ บริเวณสถานที่ให้บริการ บริการทำความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของเจ้าของกิจการ และบริการอื่นที่นอกเหนือจากการให้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์

ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในสถานีบริการน้ำมัน มีระดับความต้องการในด้านบริการต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของเจ้าของกิจการ บริการทำความสะอาด และบริการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการให้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัญหาของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ในธุรกิจคาร์แคร์และสถานีบริการน้ำมัน แตกต่างกัน ในด้านดังต่อไปนี้ บริการของเจ้าของกิจการ บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการ บริการทำความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในด้านบริการต่าง ๆ ของทั้งธุรกิจ มีทั้งแตกต่างและไม่แตกต่าง ดังนี้

ปัญหาที่แตกต่าง ได้แก่ บริการของเจ้าของกิจการ ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการ บริการทำความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาที่ไม่แตกต่าง ได้แก่ บริการของพนักงาน

สรุปลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในธุรกิจคาร์แคร์ มีระดับปัญหาในด้านบริการต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของเจ้าของกิจการ บริการของพนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการ และบริการทำความสะอาด

ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในสถานีบริการน้ำมัน มีระดับปัญหาในด้านบริการต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหาในระดับมาก ได้แก่ บริการของเจ้าของกิจการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถที่นำมาใช้บริการ บริเวณสถานที่ให้บริการ และบริการทำความสะอาด

Independent Study Title : Customer' s Demand for Car Care Service
in Amphoe Muang, Changwat Lumpang.

Author : Miss Pornpimon Kaewjanlar

M.B.A. : Business Administration

Examining Committee :

Associate Prof. Chintana Soonthornthum Chairman

Associate Prof. Dr. Kittiporn Punyapinyophol Member

Associate Prof. Sirikiat Ratchusanti Member

Abstract

The Independent Study on " The Customer ' Demand for Car Care Service in Amphoe Muang,Changwat Lumpang" aimed to study the demands and problems of customers in car care centers and gas stations.

The number of sample size was one hundred and twenty ; half of them were from car care centers and the other half were from gas stations. The samples were selected by accidental sampling and the tool for data collection was questionnaires. The data were analyzed by the program SPSS/PC⁺. The statistics were frequency, percentage, median, quatile diviation and Mann-Whitney U Test.

The results of this study were as follows :

Most of the samples were male (70.0 %) , single (55.8%), below bachelor degree education (57.5%), working in the government section (40.0%), monthly incomes between 5,001-10,000 Baht (45.0%), and using

pickup trucks (54.2%),

Hypothesis 1 : There are differences between the demand of customers in car care centers and gas stations in the following services; owners' service, workers' service, safety of the cars, service area, cleaning service, other facilities and other besides car care services.

The results of the research found that the demand of the customers of both businesses were different and not different as follows :

Different demands were workers' service, safety of the cars and cleaning service.

Not - different demands were the owners' service, service area, other facilities and other besides car care services.

In conclusion : the demands of the customers in car care centers were as follows

The highest level were workers' service and safety of the of cars.

High level were service area, cleaning service and other facilities.

Medium level were owners' service and other besides car care services.

The demands of the customers in gas stations were as follows :

High level were workers' service, safety of the cars, service area and other facilities.

Medium level were owners' service, cleaning service and other besides car care services.

Hypothesis 11 : There are differences between the problems encountered by the customers of car care centers and gas stations in the following services : owners' service, workers' safety of the cars , service area, cleaning service and other facilities.

The results of the research found that there were both differences and not - differences problems as follows :

Different problems were owners' service, safety of the cars, service area, cleaning service and other facilities.

Not - different problems was workers' service.

In conclusion in the car care centers the customers had the problems were as follows :

Medium level were owners' service, workers' service and other facilities.

Low level were safety of the cars, service area and cleaning service.

In the gas stations the customers had the problems as follows :

High level were owners' service and other facilities.

Medium level were workers' service , safety of the cars service area and cleaning service.

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University

All rights reserved