

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด
ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตต์

ผู้เขียน นายชนัด เตชะมหพันธ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์นิศยา วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตต์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ลูกค้าที่มาซื้อและใช้บริการเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตต์ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 255 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และใช้รถกระบะมากที่สุด รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์จากคนรู้จักแนะนำ มีการใช้บริการในการเปลี่ยนยางมากที่สุด ความถี่ในการใช้บริการมากกว่าปีละครั้ง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ คือ มียางให้เลือกหลายยี่ห้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดทุกด้านในระดับมาก

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards the Services of Limcharoen Yangyont Limited Partnership Amphoe Mueang Uttaradit

Author Mr. Chanat Techamahaphan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orachorn Maneesong Chairperson

Lecturer Nittaya Wattanakoon Member

Abstract

The independent study entitled, “Customer Satisfaction Towards the Services of Limcharoen Yangyont Limited Partnership, Amphoe Muang, Uttaradit” aimed to explore customer satisfaction toward the services of Limcharoen Yangyont Limited Partnership, Amphoe Muang, Uttaradit. The research population was determined to customers who bought or took services regarding personal tyres from Limcharoen Yangyont Limited Partnership, Amphoe Muang, Uttaradit. Questionnaires were distributed to 255 mentioned populations, then those collected data were analyzed by narrative statistic composing of frequency, percentage, and mean.

Based upon the findings, most respondents were male in the ages between 31 – 40 years old with high school or equivalent and undergraduate levels of education, using pick-up car, and had lower than 10,000 baht as an average income. They obtained the information about services of Limcharoen Yangyont Limited Partnership from their fellows and the most favorite service they took from the shop was to change tyres with the frequency of more than once in a year. The reason in selecting this shop was indicated to the availability of various tyre brands. The majority agreed to rate for their satisfaction towards all service marketing mix factors obtained from Limcharoen Yangyont Limited Partnership at high level.