



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กมล โรจนะบุรานนท์. (2554). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ**. วิทยานิพนธ์ บข.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญาพัชญ์ นาคภิบาล.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า และ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าที ค่าเอฟ ค่าไค-สแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น. ระยะเวลาใช้บริการ 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง 501-1,000 บาท เหตุผลในการใช้บริการเพื่อตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์ตามกำหนด เลือกใช้บริการเพราะมีความสะดวกในการเดินทาง ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลจากศูนย์บริการมีตชูปิชิ อยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยทางเพศโดยที่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มีตชูปิชิ ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง