



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วิจัยรอง ยิ่งแสนคู่ย์. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์

จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัย

ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และการใช้บริการของลูกค้า บริษัท สโกนิคซ์ จำกัด 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และการใช้บริการของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำนวน 130 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ประสบการณ์การทำงาน 3 - 7 ปี ธุรกิจเป็นองค์กรขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 1,000 - 2,000 คน ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ เหตุผลในการใช้บริการคือ บริษัทผู้ให้บริการมีระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจำกัด และมีความถี่ในการใช้บริการ 4 - 6 ครั้งต่อเดือน 2) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านคุณภาพงานบริการตามลำดับ และ 3) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ ระดับรายได้ต่อเดือน และขนาดองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็วแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับประกันแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส และระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน