

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์

อำเภอเมือง อุดรดิตถ์



ชนันต์ เตชะมหพันธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2551

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์
อำเภอเมือง อุดรดิตถ์

ชนิต์ เตชะมหพันธ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved


บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2551

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์
อำเภอเมือง อุดรดิตถ์

ชนัด เตชะมหพันธ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์



กรรมการ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ

ลิขสิทธิ์ ©



กรรมการ

อาจารย์วิสุทธร จิตอารี

21 พฤษภาคม 2551

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์นิศยา วัฒนคุณ กรรมการที่ปรึกษาและอาจารย์วิสุทธ จิตอารี กรรมการที่ปรึกษาสอบ ที่ได้กรุณาเสียสละ เวลาเพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนรายงานการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ผู้จัดทำจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ประสานงาน อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณนาวัน ฤกษ์วารกุลและพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญ ยางยนต์ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ ทุกท่านที่ช่วยกรุณาให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการสำหรับการ ค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จนผ่านพ้นไปด้วยดี และขอขอบพระคุณลูกค้าที่มาใช้บริการทุกท่านที่ กรุณาตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยดีเสมอ มาโดยตลอด ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน EX-MBA ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจให้สามารถผ่าน พ้นสิ่งต่าง ๆ มาได้ จนงานนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ชนัด เตชะมหพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด
ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตต์

ผู้เขียน นายชนัด เตชะมหพันธ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้าง
หุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตต์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ลูกค้าที่มา
ซื้อและใช้บริการเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอ
เมือง อุดรดิตต์ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 255 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิง
พรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี
ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ต่ำกว่า
10,000 บาท และใช้รถกระบะมากที่สุด รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด
ลิ้มเจริญยางยนต์จากคนรู้จักแนะนำ มีการใช้บริการในการเปลี่ยนยางมากที่สุด ความถี่ในการใช้
บริการมากกว่าปีละครั้ง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ คือ มียางให้เลือกหลายยี่ห้อ ผู้ตอบแบบ
สอบถามมีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของห้างหุ้นส่วนลิ้มเจริญยางยนต์ในปัจจุบันประสม
การตลาดทุกด้านในระดับมาก

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.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทฤษฎีความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบ วิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
กลุ่มตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัว	14
5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถที่ใช้	14
6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	15
7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	15
8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	16
9	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	17
10	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	18
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	19
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	20
13	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการ	21
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านราคาก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	22
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านราคาหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	23
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านราคา	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านการจัดจำหน่ายก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านการจัดจำหน่ายหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	27
19	แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ด้านการจัดจำหน่าย	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านการตลาดก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	30
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านการตลาดหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	31
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านการตลาด	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	34
25	แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	35
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	36
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านลักษณะทางกายภาพหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ	40
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านกระบวนการให้บริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านกระบวนการให้บริการ	43
32 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	44
33 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อประเภทการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	45
34 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อความถี่ในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	46
35 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง	47
36 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อสาเหตุสาเหตุในการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	48
37 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	49
38 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	50
39 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
40 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านการตลาดจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	53
41 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	54
42 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	56
43 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	57
44 ตารางแสดงภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนลี้มเจริญยนต์	62
45 แสดงภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนลี้มเจริญยนต์ จำแนกตามระดับรายได้	66