

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวปริจาณี อภรณ์รัตน์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชสถานติ

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 340 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าบริษัทประกัน เพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 20,001 – 25,000 บาท ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ใช้รถยนต์ยี่ห้อ โตโยต้า ทราบข้อมูลของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จากเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ บริการที่ใช้ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ ทำสีรถยนต์ ใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ 1-2 ครั้งต่อปี วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ คือวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลา 08.00 -12.00 น. มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 5,000 – 15,000 บาท สาเหตุที่เลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ็อฟไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ คุณภาพและมาตรฐานของอะไหล่รถยนต์ หรือสีที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านราคา คือ มีการชี้แจงรายละเอียด และประเมินค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร คือ ช่างมีความชำนาญงานสูง เอาใจใส่ต่องาน ด้านสถานที่ คือ เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (8:30 น. – 17:30 น.) ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การทำ สัตว์ยนต์เรียบร้อย สวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การซ่อมเสร็จตามกำหนดเวลานัดหมาย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ อุปกรณ์การซ่อมทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และ ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีส่วนลดราคาค่าบริการและค่าอะไหล่รถยนต์ สำหรับสมาชิก

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Toward Services Marketing Mix of  
Nakornping Workshop Highway Limited Partnership,  
Chiang Mai Province

**Author** Miss Parijaree Apornrat

**Degree** Master of Business Administration

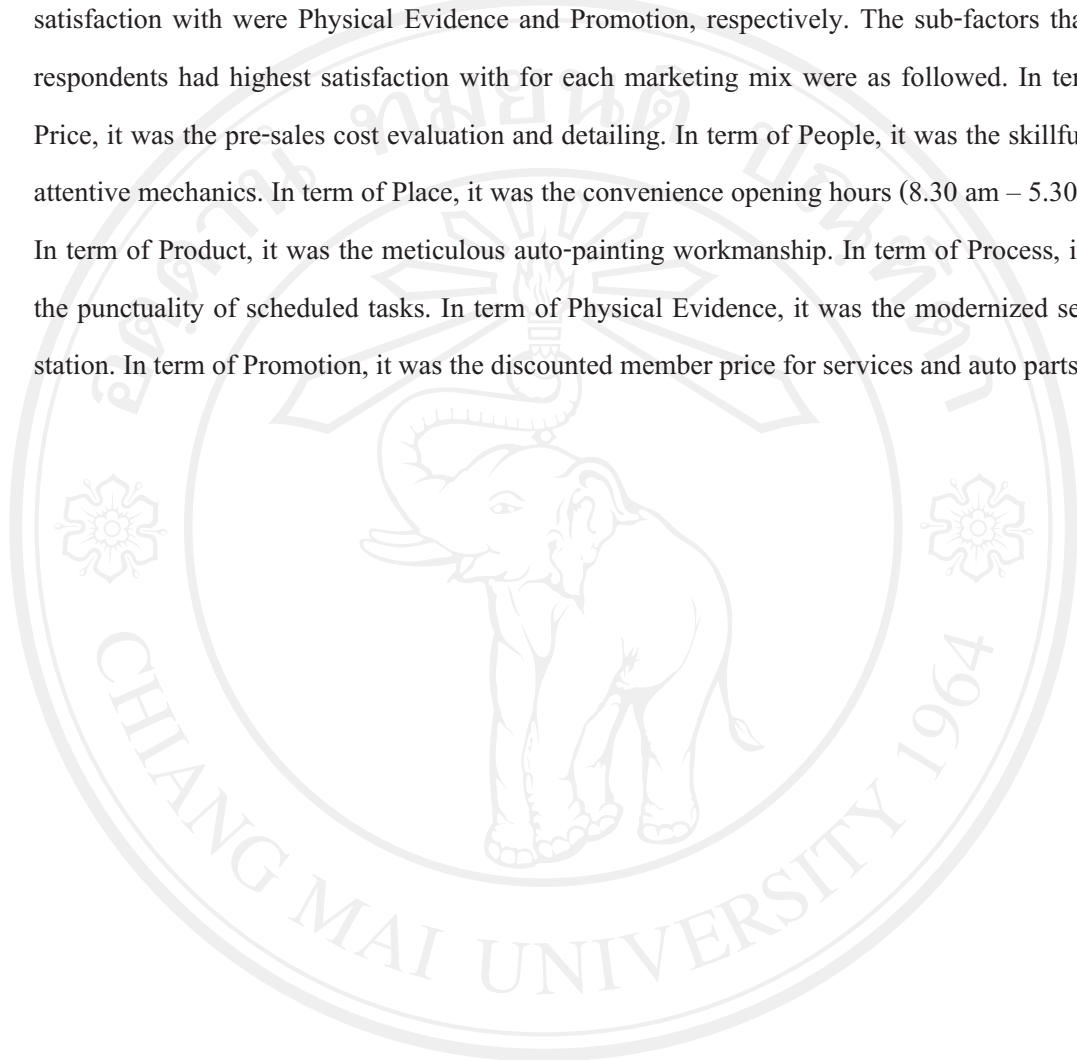
**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

### **ABSTRACT**

This independent study aimed at exploring customer satisfaction towards services marketing mix of Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province. Data collection was compiled from the distribution of questionnaires to 340 customers of Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province. The given data were then analyzed by descriptive statistics composing of frequency, percentage, and mean.

Based upon the findings, most respondents were insurance customers, married male, aged between 31-40 years old, graduated with Bachelor's Degree. They were business owners. Their family monthly income was 20,001 – 25,000 baht. Their vehicles were 7-seater cars. The brand of their vehicles was Toyota. They knew about Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province from their friends. The service they used at Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province was auto-painting. They used services of Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province once to twice a year. They came to use services of Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province on weekdays, during 8 to 12 am. Each time they spent approximately 5,000 – 15,000 baht on the service. The main reason they use services of Nakornping Workshop Highway Limited Partnership, Chiang Mai Province was the quality and high standard of auto parts and paints.

According to the study, the marketing mix they had high satisfaction with were Price, People, Place, Product and Process, respectively. The marketing mix they had medium satisfaction with were Physical Evidence and Promotion, respectively. The sub-factors that the respondents had highest satisfaction with for each marketing mix were as followed. In term of Price, it was the pre-sales cost evaluation and detailing. In term of People, it was the skillful and attentive mechanics. In term of Place, it was the convenience opening hours (8.30 am – 5.30 pm). In term of Product, it was the meticulous auto-painting workmanship. In term of Process, it was the punctuality of scheduled tasks. In term of Physical Evidence, it was the modernized service station. In term of Promotion, it was the discounted member price for services and auto parts.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved