| | |
|---|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าศูนย์บริการรถยนต์ใน จังหวัดชลบุรี |
| คำสำคัญ | ความพึงพอใจ |
| ชื่อนักศึกษา | รัฐพงษ์ ลาภเย็น |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์ |
| ระดับการศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| คณะ | บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี |
| พ.ศ. | 2561 |


**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้ศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้ศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ คนที่ใช้รถยนต์เกิน 1 ปีขึ้นไปในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วน 4 ระดับ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการซื้ออะไหล่และด้านความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ


**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ / ศูนย์บริการรถยนต์ / จังหวัดชลบุรี

SPU CHONBURI

## ABSTRACT

In this research, the researchers had objectives that were 1) to study the level of customer satisfaction of auto service centers in Chonburi province, 2) to compare customer satisfaction of car service centers in Chonburi by personal factors, and 3) to examine the influence of service quality of auto service centers in Chonburi province on the level of customer satisfaction. The sample of this study was 400 customers who have been using the auto service centers in Chonburi province longer than one year. 4-point scale questionnaire was used to collect data and the data were analyzed by SPSS program. Statistics used in data analysis were frequency, average mean, analysis of variance, and multiple regression analysis.

The results showed that 1) most of respondents, who were the customers of auto service centers, had moderate level of satisfaction, 2) the respondents had different levels of customer satisfaction in accordance with gender, and 3) the factor of service quality in the dimension of cost of spare parts and the reliability of service center had significant impacts on customer satisfaction towards auto service centers in Chonburi province.


**Keyword:** Customer satisfaction / Auto service center / Chonburi province

SPU CHONBURI