

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของบริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด สาขา ถนนระแงง
ผู้เขียน	นายจักรวาล ประทุม
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์อรรถ มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด สาขาถนนระแงง ซึ่งการศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้บริโภคของบริษัทฯจำนวน 253 รายและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ 10,001-20,000 บาท มีอาชีพเป็นผู้ประกอบการ และได้ครอบครองรถยนต์ประเภทรถยนต์ประเภทรถเก๋ง โดยใช้บริการที่บริษัทแดงกลอนประตู่ มากกว่า 5 ครั้ง โดยบริการที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ซื่ออะไหล่รถยนต์

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้า พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรกตามค่าเฉลี่ยได้แก่ สินค้ามีหลายยี่ห้อให้เลือก รองลงมาคือ มีอะไหล่ทดแทนจำหน่าย บริการติดตั้งอะไหล่ให้ลูกค้า สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเชียงใหม่ และการรับประกันคุณภาพสินค้า คุณภาพของสินค้า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เวลาเปิดและปิดเหมาะสมต่อการให้บริการ

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Marketing Mix
of Dangklonpratu Company Limited, Ragang Road Branch

Author Mr. Jakrawut Pratoom

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Assoc. Prof. Orachorn Maneesong

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study marketing mix that affected satisfaction of customers who used the services at Dangklonpratu Company Limited, Ragang Branch. In this study, a questionnaire was used to collect the data from 253 customers. The data was analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage and mean.

Most of the questionnaire respondents were male, under 30 years old, married, with Bachelor's degree. Their salary was 10,001-20,000 baht. Most were entrepreneurs and an owner of a car. They had used the service at Dangklonpratu 5 times, and the service they used the most was buying car parts.

The results of the study showed that the level of the respondents' satisfaction was at the high level in the following order: product, personnel, process, price, place, and physical appearance. Marketing promotion was ranked at the medium level.

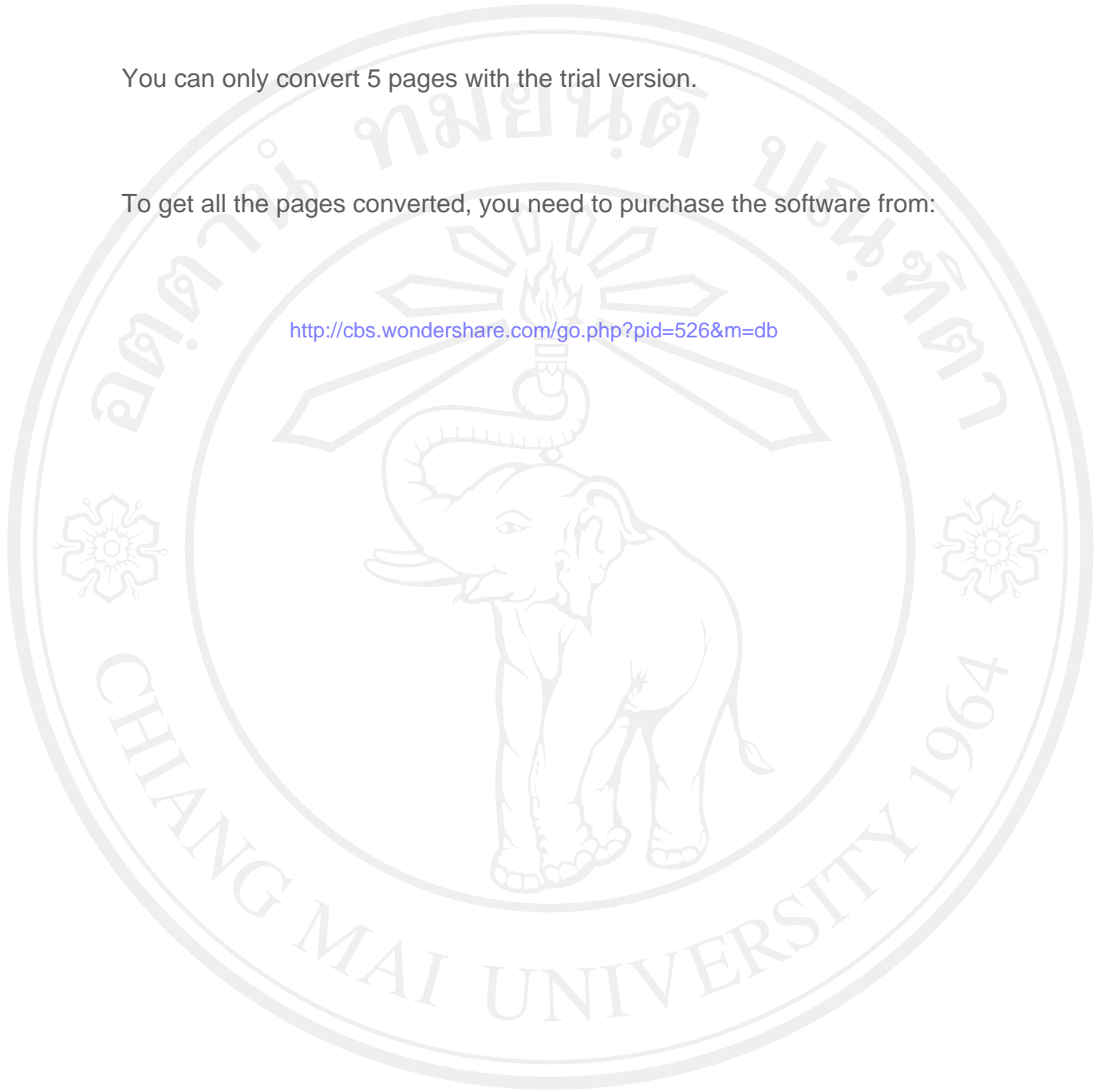
The sub-factors that were ranked at the highest levels were variety of products, availability of alternative parts, installation service, convenient location, quality guarantee, friendly staffs who were capable of problem solving, and convenient service hours.

Thank you for evaluating Wondershare PDF Password Remover.

You can only convert 5 pages with the trial version.

To get all the pages converted, you need to purchase the software from:

<http://cbs.wondershare.com/go.php?pid=526&m=db>



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved