

ที่มา : <http://thesis.stks.or.th/>

ชื่อสถาบัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย

ระดับปริญญาและรายละเอียดสาขาวิชา

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. วิทยาศาสตร์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปีที่จบการศึกษา

2546

ชื่อนิสิต

บงกช ชื่นกลิ่น

ชื่อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ผศ. พิศมัย วิบูลย์สวัสดิ์ผศ. กรรณิการ์ ภูประเสริฐอ.ดร. ณรงค์ศักดิ์ จันทน์นวล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้าของผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นตราสินค้าฮอนด้า 158 คน และตราสินค้าโตโยต้า 150 คน รวม 308 คน โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด คือ 1) แบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 2) แบบวัดผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการ 3) แบบวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า 4) แบบวัดความภักดีต่อตราสินค้า สถิติที่ใช้ในการทดสอบ 4 สมมติฐาน คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการศึกษาที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ 1. ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า ($r=0.70$, $p<.01$) 2. ผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีต่อตราสินค้า ($r=0.56$ และ $r=0.66$, $p<.01$) 3. กลุ่มผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างกัน ($p<.001$) 4. กลุ่มผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นที่มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างกันมีระดับความภักดีต่อตราสินค้าต่างกัน ($p<.$

001) ผลการวิจัยได้นำมาอภิปรายเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ญี่ปุ่น