

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี **ผู้วิจัย** ว่าที่ร้อยตรีหญิงยุวรินทร์ ทรัพย์แสนล้าน สาขาวิชา เทคโนโลยี อุตสาหกรรม พ.ศ. 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์ 2) เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ 3) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทห้างร้าน รายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท เหตุที่เลือกใช้บริการอุ่มมานะเจริญยนต์เป็นเพราะความสามารถของผู้ให้บริการ และมีจำนวนครั้งในการใช้บริการ 1 - 10 ครั้ง

2. ปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการทั้งโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.15) และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับปัจจัยการให้บริการแต่ละด้านดังนี้ ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านความเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านความตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านการเข้าถึงบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

3. ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยรวมในระดับมากและรายด้านในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ ได้แก่ อายุ รายได้ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 15.4 ส่วนปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสื่อสาร และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 52.4 ทั้งนี้ปัจจัยในการเลือกใช้บริการมีอำนาจในการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มมานะเจริญยนต์มากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล

Thesis Title : Factors Affecting to Decision on Selecting the Repair Services of Mana Chareonyont Garage of Phetchaburi Province **Researcher** : Acting Sub Lt. Yuvarin Supsaenlarn **Major** : Industrial Technology **Year** : 2007

Abstract

The purposes of this research were to 1) study individual factor of garage user ; 2) study the importance of factor in using garage service ; 3) study decision in using service of Mana Chareonyont garage ; 4) study relation between factor in using garage service and using service of Mana Chareonyont garage and 5) study factor affecting to decision in using service of Mana Chareonyont garage.

Sample using in this study were users of Mana Chareonyont garage service 175 persons. Tool using in research was questionnaire. Statistics using in research has been frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression. The Analysis revealed that :

1. For personal factor, majority user has had age 31-40 years old. Education has been bachelor's degree or higher. Occupation has been staff of company / shops. Income per month has been 5,001-10,000 Baht. Cause using service Mana Chareonyont garage has been capability of facilitator. Time amount in using service has been 1-10 times.

2. The important factor using service generally (4.15) and field has been much level by mean has arranged respectively. Service factor in each field has been Competence (4.35), Courtesy (4.35), Credibility (4.29), Communication (4.20), Reliability (4.14), Understanding (4.14), Responsiveness (4.12), Security (4.10), Tangibility (3.90), Access (3.90).

3. Decision factor using service, generally and item, has been much level.

4. Decision factor using service has had statistic significant positive relation with decision using service Mana Chareonyont garage at the level of .05, generally has been much level and field has been average.

5. Personal factor affecting to decision using service Mana Chareonyont garage has been age, income and time amount in using service by power in foretelling has been 15.4%. Factor using service affecting to decision using service Mana Chareoyont garage has been Reliability, communication and Tangibility by power in foretelling has been 52.4%. Decision factor using service has had power in foretelling decisions using service Mana Chareoyont garage more than personal factor.