หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของลูกค้าศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์, พฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ, พฤติกรรมการร้องเรียน, พฤติกรรมการบอกต่อ
ชื่อนักศึกษา	มณีนุช อภิบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้ศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ในเขตจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ คนที่ใช้รถยนต์ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 331 คน ผลวิจัยพบว่า 1) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมได้แก่ ด้านการตั้งใจใช้ซ้ำ ด้านการร้องเรียน และด้านการบอกต่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงรถยนต์ในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อายุ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความใส่ใจ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการร้องเรียน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบอกต่อ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความใส่ใจ ตามลำดับ

SPUCHONBURI

Thesis title	Factors of Service Quality Affecting Behavioral Intention of Car Service Centers in Chonburi Province
Keyword	Car service centers, reuse intention, complaint, word of mouth
Student	Maneenuch Aphibal
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of the behavioral intention of using service centers in Chonburi province, 2) to compare the behavioral intentions of using maintenance service users in Chonburi province classified by personal factors, and 3) to study the impact of service quality on behavioral intentions of using service center in Chonburi province. Samples of this research were 331 customers who used car service centers in Chonburi province. The results of the study showed that 1) the level of the behavioral intention of using service centers in Chonburi province was at a high level, 2) the level of behavioral intention was different due to age, and, 3) service quality factors influencing reuse intention were physical environment, reliability, empathy, and personal attention whereas the factors affecting complaints were access, and factors affecting word of mouth behavior were reliability, and empathy.

SPU CHONBURI