หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้าของลูกค้าในจังหวัดระยอง
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ความตั้งใจเช่า / เครื่องจักรรถกระเช้า
ชื่อนักศึกษา	นางสาว ลักขณา กรดแก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทให้เช่าเครื่องจักรรถกระเช้าในจังหวัดระยอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความไว้วางใจและการตัดสินใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้าสำหรับงานรับเหมาก่อสร้างจำแนกตามปัจจัยองค์กร และ3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความไว้วางใจและความตั้งใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้าในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือกลุ่มลูกค้าของบริษัทให้เช่าเครื่องจักรรถกระเช้า แห่งหนึ่งจำนวนทั้งหมด 300 ราย

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของบริษัทให้เช่าเครื่องจักรรถกระเช้าในจังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความไว้วางใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้ามีความแตกต่างกันตามปัจจัยองค์กรด้านลักษณะกิจการและจำนวนพนักงาน ส่วนความตั้งใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้ามีความแตกต่างกันตามปัจจัยองค์กรด้านลักษณะกิจการ ด้านสัญชาติขององค์กร และด้านจำนวนพนักงาน และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความไว้วางใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้าในจังหวัดระยอง ได้แก่ ด้านการตอบสนอง และด้านการสื่อสาร ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความตั้งใจเช่าเครื่องจักรรถกระเช้าในจังหวัดระยอง ได้แก่ ด้านการรับประกัน และด้านความรู้ทักษะ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Factor of Cable Car Platform Strategy Affecting Renters' Attitude in Rayong Province
Keyword	Service quality / Intention to rent / Cable car platform
Student	Lagkana Grodkeaw
Thesis Advisor	Dr. Mukdashine Sanmaung
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality of aerial platform rental companies in Rayong province, 2) to compare the rental behavior of machinery, aerial platform for construction work classified organization, and 3) to study the impact of service quality on trust and intention to rent aerial platform in Rayong province. The samples of this research were 300 customer who currently rented aerial platform.

The findings showed that 1) the level of service quality of aerial platform rental companies in Rayong province was high 2) trust to rent aerial platform was different due to organizational factors in dimensions of company type and size whereas intention to rent was different in terms of company type, nationality, and size, and 3) service quality dimensions that have impacts on trust were responsiveness and communication whereas service quality dimensions that have impacts on intention to rent were assurance and competence.

SPU CHONBURI