หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อถังเหล็กและกระบะเหล็กของผู้ใช้งานในประเทศไทย
คำสำคัญ	คุณภาพผลิตภัณฑ์ / คุณภาพบริการ / การตัดสินใจซื้อ / ถังเหล็ก / กระบะเหล็ก
ชื่อนักศึกษา	ประภัสรา ม่วงพิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร ระโหฐาน
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะกิจการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อถังเหล็กอุตสาหกรรมและกระบะเหล็ก HOOKLIFT ของผู้ใช้งานในประเทศไทย และเพื่อศึกษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อถังเหล็กอุตสาหกรรมและกระบะเหล็ก HOOKLIFT ของผู้ใช้งานในประเทศไทย รวมทั้งเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อถังเหล็กอุตสาหกรรมและกระบะเหล็ก HOOKLIFT ของผู้ใช้งานในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ผู้ใช้งานถังเหล็กอุตสาหกรรมและกระบะเหล็ก HOOKLIFT ในประเทศไทยโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Cochran ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อถังเหล็กอุตสาหกรรมและกระบะ HOOKLIFT คือด้านตำแหน่งงาน รูปแบบกิจการ จำนวนพนักงาน และปริมาณการสั่งซื้อ สำหรับคุณภาพผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความสอดคล้องตามมาตรฐาน ความสวยงาม ความทนทาน และการรับรู้คุณภาพ ตามลำดับ และคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

SPU CHONBURI

Thesis Title	Product Quality and Service Quality Affecting Users of Buying Decisions of Steel Box and Hooklift Trucks in Thailand
Keywords	Product Quality / Service Quality / Decisions / Decisions Steel Box and Hooklift Trucks
Student	Prapassara Muangpin
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Jiraporn Rahothan
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Academic Year	2023

Abstract

The objective of this research is to study the characteristics of users that affect the purchasing decision of industrial steel tanks and hooklift in Thailand. Additionally, the study aims to investigate the product quality that affects the purchasing decision of industrial steel tanks and hooklift in Thailand, as well as the service quality that affects the purchasing decision of these products. The sample group for this research consists of 400 users of industrial steel tanks and hooklift in Thailand, selected using Cochran's sample selection formula. Statistical analysis used in the research includes percentages, means, variance analysis, and multiple regression analysis. The research found that the characteristics that affect the purchasing decision of industrial steel tanks and hooklift include job position, business model, number of employees, and amount of orders. Regarding product quality, factors that affect the purchasing decision include efficiency, compliance with standards, aesthetics, durability, and perceived quality, in that order. For service quality, factors that affect the purchasing decision include the fairness of the service, responsiveness to customer needs, and customer confidence in the service provider.

SPU CHONBURI