



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....
ผศ.ดร. ชاکริต ศรีทอง
(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

วันที่..... 30 ส.ค. 2564.....

ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ
ของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี

อภิชา บวรจิรภัทร์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2564



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....
(ผศ.ดร. ชาศรีต ศรีทอง)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

วันที่..... 30 มี.ค. 2564

FACTORS SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE AFFECTING REUSE
OF HEAVY INDUSTRIAL MACHINERY TENANTS IN
PATHUM THANI PROVINCE

APICHA BAWORNJIRAPHAT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2021

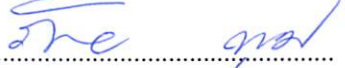
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี


ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้จ่าย
ของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี
ชื่อนักศึกษา อภิชา บวรจิรภัทร์
รหัสประจำตัว 58B53170115
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมาดี)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย นาคนก)


..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง)


..... ผู้ทรงคุณวุฒิ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ฤทัย คลังพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

อภิชา บวรจิรภัทร์. (2564). ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ชาคริต ศรีทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้และการกลับมาใช้ซ้ำในเขตจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้สูตรของคอกแครน กลุ่มตัวอย่างคือผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเลือกกลุ่มเป้าหมายใช้วิธีการแบบเฉพาะเจาะจงคือเจ้าของกิจการโรงงาน 1 คน ผู้จัดการฝ่าย 1 คน ผู้ให้บริการเช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรม 1 คน จำนวน 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงซ้อนโดยใช้โปรแกรมสถิติขั้นพื้นฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้และการกลับมาใช้ซ้ำในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่ประสบปัญหาในภาพรวม ได้แก่ คุณภาพการบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา ด้านคุณภาพ ด้านอารมณ์ 2) ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณคิดเป็น ร้อยละ 90.00 ($R^2 = 0.807$) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.384$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.346$) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ($\beta = 0.166$) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\beta = 0.074$) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี ถัดลงมาตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณคิดเป็นร้อยละ 89.10 ($R^2 = 0.794$) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ ด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.565$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณค่าทางด้านอารมณ์ ($\beta = 0.367$) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย คือ สามารถนำปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ มาพัฒนาความเป็นผู้นำด้านคุณภาพการบริการและสามารถช่วยให้บริษัทลดต้นทุนและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรอันจะนำไปสู่การกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ คุณค่าที่รับรู้ การกลับมาใช้ซ้ำ

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....
(..... ร. ชาคริต ศรีทอง)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ชาคริต

วันที่ 25 มี.ค. 2564

Apicha Bawornjiraphat. (2021). Factors service quality and perceived value affecting reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province. Master of Business Administration (Business Administration). Advisors: Asst. Prof. Dr. Chakrit Srithong

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the problems of service quality and perceived value of users and the reuse in Pathum Thani province, 2) study the factors of service quality and perceived value that affect the reuse of heavy industrial machinery tenants in the field Pathum Thani province quantitative research using the sampling method the Cochran formula was used by the Cochran formula. The sample was 385 heavy industrial machinery tenants in Pathumthani province and qualitative research. By selecting the target group using a specific method, namely 1 factory owner, 1 department manager, 1 industrial machine rental user, 3 persons. The tool used for data collection was a questionnaire 0.98. The statistics used in the research were hundreds. And the mean, standard deviation and complex regression equations. Using basic statistics programs.

The research results were as follows: 1) Problems of service quality and perceived value of users and reuse in Pathum Thani province that have overall problems are: service quality concreteness of service trust customer response customer confidence understanding and knowing customers and perceived value of price, emotional quality. 2) Service quality factors and perceived value that affect the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province. By using multiple regression analysis, 90.00 percent ($R^2 = 0.807$) was found. In terms of understanding and knowing customers, there was the highest relationship ($\beta = 0.384$), followed by reliability factor ($\beta = 0.346$), customer response factor ($\beta = 0.166$), customer confidence factor ($\beta = 0.074$) relationship with the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province next down in order there were statistically significant at the 0.05 level and the perceived value of impact on the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province. By using multiple regression analysis, 89.10 percent ($R^2 = 0.794$). Found that the perceived value factor Value perceived quality had the highest correlation ($\beta = 0.565$), followed by the emotional value factor ($\beta = 0.367$) correlated with the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province. Was statistically significant at the 0.05 level, respectively.

The body of knowledge gained from this research is able to comprehend the factors of quality, service, and perceived value that contribute to the reuse. To promote the development of leadership in service quality and can help the company to reduce costs and create the competitive advantage of the organization, which will lead to the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province. Has been sustainable.

Keywords: Service Quality, Perceived Value, Reuse

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....
ผศ.ดร. ชاکริต ศรีทอง
(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....
วันที่..... 25 มี.ค. 2564