195847

ชนิษฐา พิษณุวัฒนา 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการจากศูนย์บริการมาตรฐานของบริษัท ยูโรเปี้ยน ออโตโมบิลส์ จำกัด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์พวงเพชร์ วัชรอยู่, กศ.ด. 107 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้รับบริการจากศูนย์บริการมาตรฐาน 2) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการจากศูนย์บริการมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้ารับบริการจากศูนย์บริการมาตรฐาน บริษัท ยูโรเปี้ยน ออโตโมบิลส์ จำกัด สาขาสุรวงศ์ รองเมือง และหัวหมาก จำนวน 329 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ได้แก่ ทัศนคติต่อองค์การ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้เข้ารับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์การด้านพนักงานศูนย์บริการส่วนลูกค้าสัมพันธ์ศูนย์บริการมาตรฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 73.1 ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

The objectives of this research were to study: 1) Factors Affecting Customers' Servicc Quality Satisfaction at the Authorized Workshops. 2) Customers' service quality satisfaction level. Sample were 329 customers of Surawong, Ruangmeang and Huamark workshops. Questionnaire were used collect data. Data were analyzed by Application program of computer. Statistics used were: percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

Results of the research revealed that: 1) factors which effected the service quality satisfaction were: attitude towards organization dimension, the opinion on service quality dimension (empathy factor and reliability factor), the opinion on organizational dimension (customer relations factor) Authorized Workshop could statistically predict customer's satisfaction at the significant level of .001 and at the 73.1 percents. 2) The customers' service quality satisfaction were at "high" level