บทคัดย่อ

T160198

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของลูกค้าบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดระยอง
ผู้วิจัย	อาทิตย์ เด็ดแก้ว
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด
พ.ศ.	2547
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล
กรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ อัจฉรา ชำนิประศาสน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ ไฟฟ้าของลูกค้า บริษัทก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของลูกค้า โดยจำแนกตามคุณลักษณะของลูกค้า ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้ากับทางบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 160 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้า จำแนกคำถามเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้า และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปร ปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจึงเทียบรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe' จากข้อเสนอแนะการใช้บริการ ทางบริษัทจะได้นำมาปรับปรุงการให้การบริการที่ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าของทางบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด มีความเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

2. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ลูกค้าที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ลูกค้าที่มีการร่วมทุนที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีขนาดของกิจการ(ทุนจดทะเบียน)ที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

6. ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

7. ลูกค้าที่มีประเภทของกิจการที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

8. ลูกค้าที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้าของบริษัท ก้าวหน้า อิเลคทริค แอนด์ บิสสิเนส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

Abstract

TE 160198

Thesis Title	Decision Making of Electric Motor Repairing Service of Kaowna Electric and Business co.ltd at Bangkok Industrial area Pathumtanee Ayuthaya and Rayong Industrial park.
The Researcher	Arthid Detkeao
The Level of Study	Master of Bussiness Administration, Marketing
Year	2004
Chairman of Thesis Adviser	Assoc.Prof. Dr. Pong Horadal Ph.D.
Thesis Adviser	Mrs. Achara Chamniprasart

The purpose of this thesis was to study the Level Decision Making of Elecrtic Motor Repairing Service of Kaowna Electric and Business Co.,Ltd at Bangkok is industrial area Pathumtanee Ayutaya and Rayong Industrial estate.; to compare the Decision Making of Electric Motor repairing according to type of customer ;It also included recommendation from customer.

Target Population used in the study comprised of 160 customers of Kaowna Electric and Business Co.,Ltd by using purposive sampling technique. Collecting data was done though questionnaire consisting of three sections : general data of the customers, the Level Decision Making of electric motor repairing and recommendation customer. The data collected were analysed using percentages. arithemetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (One-way ANOVA) and Scheffe.

The Research revealed that:

1. The Customer's consideration of Decision Making Electric motor repairing was a moderate level in all aspects and each aspect ,except the quality service aspect was a high level.

2. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference education level.

3. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference job position.

4. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference joint investment.

5. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference size of company.

6. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference operating company.

7. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference type of company.

8. There was no difference for Decision Making to Electric motor repairing in all aspect and each aspect from the customers with difference period of service.