54601702: สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คำสำคัญ: ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการ /ความไว้วางใจในการใช้บริการ /การบอกต่อของผู้ใช้บริการ

กรกนก ชุบแวงวาปี: อิทธิพลความเป็นเลิศของคุณภาพบริการ ที่มีต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ และการบอกต่อของผู้ใช้บริการบางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมี่ยม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ. ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 119 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเป็นเลิศของคุณภาพบริการ ความไว้วางใจในการใช้บริการ และการบอกต่อของผู้ใช้บริการบางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมี่ยม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่) ศึกษาอิทธิพลความเป็นเลิศของคุณภาพบริการ ที่มีต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ ศึกษาอิทธิพลความเป็นเลิศของคุณภาพบริการ ที่มีต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการ และศึกษาอิทธิพลความไว้วางใจในการใช้บริการ ที่มีต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการบางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมี่ยม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการบางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมี่ยม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่) จำนวน 320 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย และแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการ ความไว้วางใจในการใช้บริการ และการบอกต่อของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจในการใช้บริการ ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการ และความไว้วางใจในการใช้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลจากการศึกษานี้ จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดแนวทางในการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถรักษาหรือเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มความสามารถในการทำกำไรให้ธุรกิจ

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ลายมือชื่อนักศึกษา..... ปีการศึกษา 2556
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

54601702: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORDS: EXCELLENCE OF SERVICE QUALITY / TRUST IN SERVICE / WORD OF MOUTH

KONKANOK CHUBWANGVAPEE: THE EFFECT EXCELLENCE OF SERVICE QUALITY TRUST IN SERVICE AND WORD OF MOUTH BANGJAK GREENWASH THE PREMIUM (VIBHAVADAI RANGSIT-LAK SI). THESIS ADVISOR: ASST. PROF. VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 119 pp.

The purposes of this research were aimed to study of excellence of service quality, trust in the service, word of mouth the customer, to study the influence of the excellence of service quality to trust in the service, to study the influence the excellence of the service to word of mouth the customer and study the influence of trust in the services to word of mouth the customer.

The questionnaires were performing as a research instruments. The 320 samples of questionnaires were analyzed by using the statistical analysis program (SPSS). The statistic parameters which were used for this study were percentage, mean and standard deviation, pearson's product moment correlation coefficient, simple and multiple regression analysis with 95% significance.

The overall results of excellence of service quality, trust in the service, word of mouth the customer are in the many range. For the result of influence the excellence of service quality has a positive influence to trust in the service. The excellence of service quality has a positive influence to word of mouth the customer. Trust in the service has a positive influence to word of mouth the customer. These results will make entrepreneur to guide the planning and marketing strategy of the business effectively. In order to maintain or increase the growth rate of sales. Market share And increase profitability to the business.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakom University
Student's signature…….. Academic Year 2013
Thesis Advisor's signature……...…….

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องจนวิทยานิพนธ์สำเร็จ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ได้ให้ความรู้ และข้อคิดเห็นด้านเนื้อหา และอาจารย์ ดร.พิมพาภรณ์ พึ่งบุญพานิชย์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้แนวทาง และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ชนัน เหลืองไพบูลย์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร. มณฑลี ศาสนนันท์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คุณธีรพล ครุฑานนท์ เจ้าของธุรกิจคาร์แคร์ บางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมี่ยม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่) ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนความถูกต้องของภาษา เนื้อหา และยังได้กรุณาให้คำแนะนำดีๆ แก่ผู้วิจัยจนวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณพนักงาน บางจาก กรีนวอช เดอะพรีเมี่ยม (สาขาวิภาวดีรังสิต-หลักสี่) ทุกท่านที่เป็นกำลังแรงใจ และช่วยแจกแบบสอบถามให้กับผู้มาใช้บริการ ที่สำคัญขอขอบพระคุณผู้มาใช้บริการทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณแม่ เพื่อน ญาติพี่น้อง ผู้ให้ความช่วยเหลือทุกท่านและคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่าทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับผู้วิจัยอย่างดีมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา