หัวข้อวิจัย	อิทธิพลของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาผู้ให้บริการขนส่งด่วนในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC ประเทศไทย
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์/ ความพึงพอใจ/ ความจงรักภักดี
นักศึกษา	ถิรพุทธิ์ อุดมศรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนแตกต่างกัน 2) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน 3) ความพึงพอใจมีผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการในธุรกิจโลจิสติกส์แบบขนส่งด่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจกับผู้ใช้บริการชนส่งเอกชนจำวน 412 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัท ขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนจะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนมี 3 ด้านได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ กระบวนการให้บริการ การมุ่งเน้นบริการลูกค้า (3) คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนในด้านทั้ง 2 ด้านมี คุณภาพสารสนเทศ กระบวนการให้บริการ จะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจและความภักดีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

SPU CHONBURI

Thesis Title	The Influence of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty : A Case Study of Express Shipping Service Providers in Eastern Economic Corridor, Thailand
Keywords	Logistics service quality/ Satisfaction/ Loyalty
Student	Thiraput Udomsri
Thesis Advisor	Dr. Mukdashine Sandmaung
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management Sripatum University at Chonburi
Year	2022

SPU CHONBURI

ABSTRACT

This research is a quantitative research. The objectives were to: 1) examine the differences in demographic factors affect satisfaction and loyalty in using different express delivery companies, 2) quality of logistics services affected the satisfaction with using express delivery services, 3) satisfaction affects loyalty to service in express logistics business. The tool used as a survey questionnaire with 412 private courier service users The statistics used in the data analysis consisted of descriptive statistics such as frequency, mean, percentage, standard deviation. and regression analysis.

The results showed that differences in demographic factors affected satisfaction with using company services. Parcel delivery by express delivery will have opinions on the satisfaction factor of service users. There are 3 aspects of logistics service quality factors affecting satisfaction with services of express parcel delivery companies, namely information quality. Service process focusing on customer service, quality of logistics services affects satisfaction of express parcel delivery services in both aspects. quality of information and service process. There was a statistically significant difference in the level of opinion on the satisfaction factor and loyalty at 0.05.