หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	พฤติกรรม / คุณภาพการบริการ / ความพึงพอใจ / ใช้บริการซ้ำ
ชื่อนักศึกษา	นพณัฏฐ์ สิงหวุฒิกาญจน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร ระโหฐาน
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวนและการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใบริการ และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน 3) พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกัน

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Factors Affecting Customer Satisfaction and Repeat Service Usage of Thailand Post Company Limited in Chonburi Province
Keywords	Behavior / Service Quality / Satisfaction / Repeat Usage of Services
Student	Noppanat Singhawuttikan
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Jiraporn Rahothan
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

This research aims to: 1) compare personal factors that affect customer satisfaction and repeat usage of Thailand Post Co., Ltd. in Chonburi Province, 2) study service usage behavior that influences customer satisfaction and repeat usage, and 3) examine service quality factors that impact customer satisfaction and repeat usage. The sample group consists of 400 customers who use the services of Thailand Post Co., Ltd. in Chonburi Province. Statistical methods used for data analysis include frequency, mean, variance tests, and multiple regression equations.

The research results indicate that: 1) personal factors such as occupation and average monthly income influence customer satisfaction and repeat usage in various areas of Chonburi Province, 2) service usage behaviors such as frequency of service use, service duration, and average cost per use affect customer satisfaction, 3) service usage behaviors, including frequency of service usage and average cost per usage, affect repeat usage of services by customers in Chonburi Province, and 4) service quality factors such as reliability, responsiveness to customer needs, trust-building, and customer understanding influence customer satisfaction and repeat usage in Chonburi Province.

SPU CHONBURI